

جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة

إعداد الطالبة

وفاء مطلق الربابعه

إشراف

الدكتور نبيل جمعه النجار

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في القياس والتقويم قسم علم النفس

جامعة مؤتة، 2016

بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة

وفاء الربابعه

2016

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
College of Graduate Studies

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة وفاء مطلق الربابعة الموسومة بـ:

بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤته

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **القياس والتقويم.**

القسم: علم النفس.

	التوقيع	التاريخ	
د. نبيل جمعه النجار		2016/7/14	مشرفاً ورئيسا
أ.د. فؤاد طه الطلافحة		2016/7/14	عضواً
د. راجي عوض الصرايرة		2016/7/14	عضواً
د. سمير فؤاد عيلبوني		2016/7/14	عضواً



عميد الدراسات العليا

د. محمد الضلاعين

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :99-03/2372380
فرعي 5330-5328
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

إلى والدايَ الحبيبين اللذين عَلماني معنى الرحمة الوالدّية

إلى من أجده بجانبي قبل أن أحتاج إليه.... خطيبي

إلى كل من ساندني في إنجاز هذا العمل، إلى كل من تمنى لي الخير والنجاح، إلى كل عائلتي وعائلة خطيبي وأحبتي وأصدقائي

أهدي ثمرة جهدي....

وفاء الربابعة

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العاملين والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، الحمد لله الذي أعانني وأمدني بالعزم والمثابرة لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أرجو أن يكون إسهاماً جيدا في ميدان العلم والمعرفة.

بعد الشكر لله عز وجل أتقدم بالشكر والامتنان إلى والداي العزيزين، وأتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي ومشرفي الذي أعطاني من علمه الكثير وما توانا يوماً عن مساعدتي الدكتور نبيل النجار

كما أتقدم بالشكر لأساتذتي أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر لجميع الأساتذة الأفاضل محكمي مقياس هذه الدراسة وأتقدم بالشكر لعينة الدراسة لما بذلوه من جهد ووقت.

جزى الله الجميع خير الجزاء

وفاء الربابعة

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة

وفاء الربابعه

جامعة مؤتة، 2016

هدفت هذه الدراسة إلى بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة، وإلى معرفة مدى رضا طلبة جامعة مؤتة عن هذه الخدمات، ومعرفة فيما إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في رضا الطلبة تعزى لمتغير الكلية والنوع الاجتماعي.ولتحقيق ذلك تم بناء إستبانة مكونة من (29) فقرة، وزعت على (400) طالب وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2016/2015) تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وتم التأكد من دلالات صدق المقياس بطريقتي صدق المحتوى وصدق البناء، والتأكد من دلالات ثبات المقياس بطريقة معامل كرونباخ ألفا حيث بلغ معامل كرونباخ ألفا (0.94)، وطريقة التجزئة النصفية حيث بلغ معامل التجزئة النصفية (0.919)، كما أظهرت نتائج الدراسة أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية في جامعة مؤتة كانت متوسطة و بمتوسط حسابي(3.54)، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية يمكن أن تعزى الى متغير الكلية في المجالين (موظفين المكتبة، أجهزة المكتبة) بينما توجد فروق ذات دلالة بالنسبة لمجال (الخدمات المكتبية) يمكن أن تعزى لمتغير الكلية وكانت الفروق لصالح طلبة الكليات الإنسانية أما بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي لا توجد فروق بالنسبة لمجال (أجهزة المكتبة) بينما توجد فروق في المجالين (الخدمات المكتبية، وموظفين المكتبة) يمكن أن تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي حيث كانت الفروق لصالح الإناث في كلا المجالين التي ينتمي لها الطالب.

Abstract

Constraction a scale to the library serviess to students Mu'tah university

Wafaa Al_Rababah

Mutah University, 2016

This study aimed to constraction a scale to library services، And to know how far students are satisfied for these services، and to know whether there are statistical significant differences (α=0.05) in students' satisfaction could be due to college variables and social type.

To achieve this aim, the researcher prepared ascale consisted of (29) items, he distributed his questionnaire on (400) students during the second semester of the academic year (2015/2016), validity was investigated by two methods: content validity and construct validity, Reliablity was investigated by cronbakh's alpha coefficient where its value was (0,94) and by spilt-halves where its value was (0.919). Results of the study also showed that the degree of satisfaction of students for library services at the University of Mutah was a medium and an arithmetic mean (3.54), while there were no statistically significant differences at the significance level (0.05) in the degree of satisfaction students Mutah University library services can be attributed to College variable in the fields (the library staff, the library devices), while no significant differences for the area (library services) can be attributed to the college and the differences in favor of the college humanities students as for the variable gender There are no differences for the area (library devices), while there are differences in the two areas (office services, and staff the library) can be attributed to gender variable where the differences in favor of females in both areas which belongs student.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

تعد الخدمات المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرات المكتبات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات، وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشري المؤهل، وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوافرة بالمكتبات، وكذلك على وعي وطبيعة المستفيدين وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم من المكتبة.

وتعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات، وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة ومتنوعة المستويات، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها (النوايسة، 2000).

وتعتبر المكتبة الجامعية بمثابة القلب بالنسبة لمجتمع المستفيدين من الطلبة، وكما نعلم فان وظائف المكتبة الجامعية ترتبط ارتباطا وثيقا بوظائف الجامعة الثلاث، وهي التعليم، والبحث وتنمية المعرفة البشرية، وتنمية المجتمع، والمكتبة هي السند الأساس للجامعة في النهوض بهذه الوظائف.

ولقد اتجهت الأنظار نحو المكتبة الجامعية كوسيلة أساسية تقوم بمهمة تجميع المعلومات، وكافة أنواع المعارف البشرية، ومصادرها المختلفة، كما تقوم بمهمة تصنيف هذه المعلومات وترتيبها وتحليلها، ثم إعادة بثها واسترجاعها عن طريق خدماتها ووسائلها التعليمية والتكنولوجية الحديثة، وبذلك أصبحت تلك المكتبة مصدراً رئيسا للعلم والثقافة بالجامعة، وقاعدة أساسية لمختلف الجهود الثقافية والتربوية بها، كما أصبحت إحدى الركائز الأساسية لتحقيق تقدم الجامعة ومواجهتها للتحديات التربوية والتعليمية بمختلف صورها (ابراهيم، 2014).

ويقاس رقي الجامعة بمستوى رقي مكتباتها، ولذلك تهتم الجامعة بمكتباتها كمركز للإشعاع الثقافي الذي يؤثر تأثيرا مباشرا في رفع مستوى التعليم الجامعي وتخريج أفراد يمتلكون القدرة على الإبداع والتجديد، ومن ثم تسهم المكتبة في تحقيق أهداف الدراسة بالجامعة، حيث تقوم بتوفير بيئة تعليمية متكاملة يستطيع الطالب من خلالها القيام بعملية التعلم الذاتي الإيجابي والذي يعتبر القاعدة الرئيسة للتنمية البشرية (حسين، 1997).

وعرفت المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتدار من قبل الجامعه أو الكليات أو المعاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسة.

وإن موظف المكتبة يجب أن يأخذ بعين الإعتبار الأشخاص الذين يقدم لهم الخدمة وأن تكون علاقته حسنة معهم لكي يشعر بالنجاح والسعادة، لذا فإن العاملين بالمكتبات يجب أن يتعرفوا إلى حاجات المستفيدين من خلال بناء علاقات طيبة معهم، حتى يتعرفوا إلى ثقافتهم وطرق تفكيرهم، ومن ثم يقدموا لهم المطلوب أو ما يحقق رغباتهم (الدبيس، 2014).

وتتوقف طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة في المكتبة الجامعية على العنصر البشري ومدى تأهيله مكتبياَ وتربوياَ، وحجم ونوعية مجموعات المواد التي من شأنها أن تلبي الاحتياجات وترد على استفسارات المستفيدين، فضلاَ عن نوعية الإجراءات داخل المكتبة ومدى مرونتها (موسى، 2006).

والهدف من أي خدمات تقدمها المكتبة هي خدمة المستفيدين ورضاهم، ويتوقف نجاح الخدمة المكتبية على تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين.

وبينما نجد أن المستفيد هو محور عمل المكتبة ومن أجله وجدت المكتبة، بل أن جميع ما يدور داخل المكتبة من خدمات تصب في النهاية لخدمة ولصالح المستفيد. ونجد في المقابل أن محور التركيز في الخدمات المكتبية هو المكتبي المؤهل القادر على تقديم خدمة معلوماتية راقية. وفي الحقيقة أن الخدمات المكتبية أعم وأشمل

من أن تكون منصبة فقط على المكتبي المختص والمؤهل للقيام بالخدمة (عليان، 2010).

تعتبر المكتبة الجامعية في نظر القارئ وفي نظر الباحث المكان المناسب الذي يمكن فيه الاطلاع على الكتب ويحصل على خدماتها بكافة أشكالها (محمد، 2014)

وأستجابة للتطورات المتلاحقة في البيئة العلمية والتكنولوجية المعاصرة جاءت هذه الدراسة لتحاول تقصي درجة الرضا عن الخدمات الخاصة في مجال الخدمات المكتبية خصوصا، عبر بناء مقياس خاص لقياس درجة رضا الطلبة عن خدمات المكتبة التي تقدم لهم في جامعة مؤتة، وإلى بعض الإرشادات أو القواعد الموحدة التي تنظم إخراج محتوياتها.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

تحرص كل جامعة على أن تكون صرحاً عليما متميزاً يشبع حاجات المجتمع ويرفده بالتخصصات في جميع المجالات ويساهم في بناء الفكر العلمي والثقافي والأخلاقي للطلبة، حيث تسخر الجامعات كافة وحداتها لخدمة الطلبة والعمل على تحقيق احتياجاتهم التعليمية والفكرية وغيرها وتبدأ من مرحلة قبول الطالب في الجامعة إلى أن يتخرج منها.

ومن أهم الخدمات التي تسعى الجامعة لتوفيرها للطلبة خدمات المكتبة ومدى تلبيتها لحاجاتهم المتزايدة وتحقيقها للرضا المتوقع ولتقييم هذه الخدمات حاولت الباحثة التعرف على أراء الطلبة لأنهم هم الأقدر على تقييم ذلك كخطوة في تقديم خدمات أفضل للطلبة ومعرفة الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة لما له من دور كبير في دعم النمو العقلي والثقافي والفني لدى الطلبة.

وتعد خدمات المكتبة مهمة لكل طالب ينوي الدراسة أو على مقاعد الدراسة فإنه لا بد من تقصي درجة رضا الطلاب عن خدمات المكتبة المقدمة لهم، وستحاول هذه الدراسة تقصي درجة رضا طلبة جامعه مؤتة عن خدمات المكتبة المقدمة لهم، من خلال بناء مقياس لقياس درجة الرضا عند طلبة جامعة مؤتة نحو الخدمات المقدمة

لهم من وحدة المكتبة في جامعة مؤتة، والتأكد من صدق وثبات هذا المقياس، ومعرفة مدى تأثر الرضا بمتغير الكلية والنوع الاجتماعي التي ينتمي لها الطالب.

لذا ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما هي دلالات الصدق لمقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة؟
2. ما هي دلالات الثبات لمقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة؟
3. ما درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية تعزى لمتغير (الكلية، والنوع الاجتماعي) والتفاعل بينهما؟
5. ما معايير الأداء على مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

3.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. بناء مقياس لقياس درجة رضا الطلبة في جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية.
2. معرفة مدى رضا الطلبة في جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم.
3. التعرف على مدى رضا المستفيدين حول مشكلات الخدمات المكتبية في جامعة مؤتة تبعا لعدد من المتغيرات من خلال بناء مقياس الخدمات المكتبية.

4.1 أهمية الدراسة

بما أن مكتبة جامعة مؤتة تعتبر من أقدم المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات في إقليم الجنوب لما لها من دور ريادي (ثقافي واجتماعي) ولذلك فانه من الضروري الوقوف على معرفة الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة من خلال بناء مقياس الخدمات المكتبية في جامعة مؤتة.

تكمن أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى لبناء مقياس خدمات المكتبة في جامعة مؤتة، وأنها تسعى لمعرفة مدى رضا الطلبة عن هذه الخدمات، مما قد يساعد على إعطاء مؤشرات للمختصين في الجامعة ووحدة المكتبة عن نقاط القوة ونقاط الضعف

في الخدمات لتطويرها وعلاجها في مجال خدمات المكتبة، كما يمكن أن تساعد الباحثين في جامعات أخرى لدراسة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية.

5.1 حدود الدراسة

1- الحدود الزمانية: تحددت نتائج الدراسة بالفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي (2016/2015).

2- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مكتبة جامعة مؤتة.

3- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من طلبة جامعة مؤتة.

6.1 التعريفات الإجرائية

1) الخدمة المكتبية:

ويعرف النوايسة (2000) الخدمة المكتبية: "بأنها جميع التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يستخدم اكبر عدد من مقتنياتها وبأقل التكاليف.

2) المقياس(Measure)

عرف عودة (2005) المقياس: بأنه أداة قياس يتم إعدادها وفق طريقة منظمة من عدة خطوات تتضمن مجموعة من الإجراءات التي تخضع لشروط وقواعد محددة، بغرض تحديد درجة امتلاك الفرد لسمة أو قدرة معينة من خلال إجاباته عن عينة من المثيرات التي تمثل السمة أو القدرة المرغوب قياسها.

3) **رضا الطلبة:** الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه خدمات المكتبة المقدمة له في الجامعة والتي تقيسها فقرات الإستبانة المعدة لهذا الغرض.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

المقدمة

يعتبر مفهوم المكتبة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في عالم المكتبات والمعلومات في مطلع القرن الحادي والعشرين، ويعكس هذا التطور التكنولوجي الكبير في هذا القطاع والتغير الملحوظ الذي طرأ على الخدمات التي تقدمها المكتبات على اختلاف أنواعها (المدرسية، الجامعية، العامة....الخ) وعلى الكيفية التي تقدم بها هذه الخدمات والتي تقوم على التفاعل ما بين المستخدم والمكتبة بثقافة جديدة من المشاركة التي تحفزها تقنيات الويب الاجتماعية.

وأيضا التعريف بـ مكتبة الجامعة وأهدافها ووظائفها وما الخدمات التي تقدمها.

الخدمات المكتبية

يتضح مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات في كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات من اجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام، يمكن القول أن خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها، من اجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث او إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات (محمد، 2014).

وورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات كثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والمعلومات فقد عرفها: " بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث لمعلومات ".

ويعرف ربحي عليان الخدمة المكتبية: " بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يستطيع استخدام أكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف " (النوايسة، 2000).

يعرف (kotler,1999) الرضا عن الخدمات: بأنه مشاعر السعادة أو خيبة الأمل الناتجة من مقارنة الأداء الملموس للخدمة والتوقعات عند متلقي الخدمة، حيث يرى بأنه يمثل علاقة بين الأداء الملموس للخدمة والتوقعات عند متلقي الخدمة.

متطلبات الخدمة المكتبية

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات لا بد من وجود ثلاث متطلبات أساسية وهي:

1. مصادر المعلومات بكافة أشكالها: تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة لسد حاجات المستفيدين من خدماتها. وأيضا مصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد.
2. الكادر البشري المؤهل: يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.
3. التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين: يجب على المكتبات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على أكمل وجه (النوايسة،2000).

أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبة

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما:

1- الخدمات الفنية أو غير المباشرة:

والمقصود بالخدمات الفنية المكتبية في المكتبات كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ وبعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة ومثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة، مثل: التزويد والفهرسة والتصنيف والتجليد والتكشيف وغيرها(النوايسة، 2000).

2- الخدمات العامة للقراء المباشرة:

ويقصد بخدمات القراء هنا كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة مباشرة مع القارئ ومن هذه الخدمات ما يلي:

1. خدمة الإعارة:

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية واحد من المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وتتم الإعارة لفئات مختلفة من الجامعة من طلبة عاديين وطلبة دراسات عليا، وأعضاء هيئة التدريس، ومدرسين، وإداريين، وتشمل خدمات الإعارة في المكتبات بشكل عام على: المطالعة، الإعارة المتبادلة، تجديد الإعارة، حجز الكتب، متابعة المواد، الإعارة الخارجية (بدوان، 2008).

وتعرف خدمة الإعارة بأنها " الخدمة التي تتكون من الوظائف التي تمكن المستفيد من العثور على المعلومات دون اعتبار للشكل أو الوظيفة أو الموقع "(بصبوص، 2004).

2. الخدمة المرجعية:

إن الخدمة المرجعية مهما كان ضيق أو اتساع مجال مفهومها أو أنشطة تقديمها فهي أثمن وأقيم خدمات المكتبات والمعلومات بلا جدال، كما أنها الخدمة الوحيدة المباشرة التي تقدم وجها لوجه ما بين المستفيدين وأخصائيي المعلومات، وعادة ما يقوم هؤلاء المستفيدين بتقويم كل نشاط المكتبة أو مركز المعلومات في ضوء ما يقدم من خدمات مرجعية، وذلك أن الخدمة المرجعية هي الواجهة التي يراها المستفيد، وكل ما يعنيه هو الحصول على إجابات مباشرة وفورية ودقيقة في قسم الخدمة المرجعية (عبد الهادي، ومحمد فتحي،ومحمود، وأسامة السيد، 2006).

وتعرف الخدمة المرجعية على أنها:" الرد على أسئلة المستفيدين باستخدام المصادر المرجعية المعروفة سواء المطبوعة منها،ولا تقتصر خدمة المراجع على ما ذكر، بل تتعدى ذلك إلى الإجابة على أسئلة الرواد المتعلقة بالمعلومات التي تتعلق بحقائق محددة، أو الأسئلة الخاصة التي يطلب فيها صاحبها الإرشاد أو إعداد قائمة ببعض المراجع والمصادر المهمة التي قد تلبي رغبته وطموحه حول الموضوع الذي يريده (مطر، 2009).

3. خدمة الأرشيف:

هي مصادر المعلومات التي يتم تخزينها على قواعد البيانات ليتم الرجوع اليها الكترونياً.

4. الخدمة الببليوغرافية:

تعتبر الخدمة الببلوغرافية عملية وصف الكتب أو الكتابة عن الكتب،أو إعداد قوائم بمصادر معلومات عن موضوع معين أو شخص معين،وربما تعتمد المكتبة في إعداد تلك القائمة على مقتنياتها الداخلية أو على الببلوغرافيات والفهارس الحاصرة للإنتاج الفكري الخارج عن مقتنياتها، وهذه الخدمة تفيد الباحثين حيث تحصر لهم أوعية المعلومات التي تتناول موضوع معين، وتكون مرتبة عادة ترتيبا زمنيا أو هجائيا(مرعي، 2007).

كما تعرف بأنها إعداد قوائم بأسماء المؤلفين أو العناوين أو الموضوعات وطباعتها على الورق أو نسخها بحيث تكون متوفرة لرواد المكتبة (محمد، 2014).

5. خدمات التصوير:

هي من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين والتي " بواسطتها يمكن الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية أو من مراجع أو استرجاع معلومة معينة وتسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والنزيق للمواد المكتبية المختلفة (محمد، 2014).

فأصبح للتطور التكنولوجي في مجال التصوير والنسخ والطباعة أثره الكبير في خدمة المستفيدين،فتسمح المكتبات بالتصوير والنسخ، للدوريات، والمخطوطات، والمطبوعات،ومختلف المصادر المطبوعة التي يرغب المستفيد بتصوير ما يحتاجه منها، وغالبا ما تقدم هذه الخدمة مقابل رسوم،وتضع بعض المكتبات قيود على عملية التصوير وذلك حسب سياسة المكتبة (مرعي، 2007).

6. خدمة تدريب المستفيدين:

هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته (محمد، 2014).

لذا فخدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة تعد من الخدمات الراقية في المكتبة الجامعية،ففي الوقت الذي تعد فيه برامج تسويقية للمكتبة، فهناك برامج تدريبية تعد في الوقت نفسه وتهدف إلى تحقيق مجموعة من النقاط الإيجابية منها:إزاحة عامل الخوف والرهبة من جو المكتبة وبخاصة لدى الطلبة الجدد والتخفيف من حدة مشكلة البحث عن المعلومات التي أصبحت تشكل في الوقت الراهن ظاهرة مع الانفجار المعلوماتي، حيث أن أغلب المستفيدين في الوسط الأكاديمي تنقصهم الدراية الكافية باستخدام مصادر محتويات المكتبة والتعامل مع أنظمته الفنية علاوة على أن الفلسفة الحديثة للمكتبة الجامعية تقوم على مبدأ المبادرة والتوجه نحو المستفيد والتعرف على همومه ومشكلاته (السالم، 2007).

7. خدمة الدوريات:

هي تلك المطبوعات التي تصدر على فترات منتظمة أو غير منتظمة ولها عنوان واحد متميز ويشترك في تحريرها العديد من الكُتاب ويقصد بها أن تصدر إلى ما لا نهاية (النوايسة، 2000).

8. خدمة الإحاطة الجارية:

تعتبر من الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بشكل دوري،ويختلف مستوى تغطية هذه الخدمة من مكتبة لأخرى،فبعض المكتبات تكفي بتغطية مصادر المعلومات التي تتضمنها المكتبة بين جدرانها، وبعضها يمتد مدى التغطية ليشمل مكتبات أخرى لتغطي مساحة أكبر من مصادر المعلومات (عبد المعطي، 2005).

9. خدمة البث الانتقائي:

ويرى أبو عطايا (2010) بأن خدمة البث الانتقائي هي جزء لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية،حيث يتم من خلالها إحاطة بعض المستفيدين بجانب واحد من جوانب اهتماماتهم، بمعنى أنه يختص بجزء منتقى من المعلومات لعدد منتقى من المستفيدين.

10. خدمة البحث في الفهارس الآلية:

تعد من الخدمات المهمة والضرورية التي فرضتها التطورات التكنولوجية في المجال،وتحقق العديد من المزايا مثل: توفير الوقت والجهد في البحث عن أوعية المعلومات،ومميزاتها منبثقة من مميزات الحاسب الآلي ذاته (الهنداوي، 2007).

11. خدمة البحث بالإنترنت:

يعرف الانترنت بأنه عبارة عن شبكة تضم عشرات الألوف من الحواسيب المرتبطة مع بعضها في عشرات من الدول،وتستخدم الحواسيب المرتبطة ببروتوكول النقل والسيطرة،وبروتوكول انترنت لتأمين الاتصالات الشبكية (قنديلجي، 2008).

مفهوم وأنواع المكتبات

مفهوم المكتبة بشكل عام:

مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف إلى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية. كما تساعد على متعته، وتحتوي على مجموعة من

مصادر المعلومات وغيرها من وسائل المعرفة نظمت تنظيما فنيآ لكي يسهل الوصول إلى محتوياتها وما تختزنه من معرفة (بعيبع ، 2008).

مفهوم المكتبة الجامعية:

تعتبر المكتبة الجامعية من أهم المؤسسات الجامعية حيث أصبحت من المعايير التي يمكن من خلاها تقييم وتقويم الجامعات، خاصة في ظل ما يشهده العالم من التطورات التكنولوجية والمعلوماتية والتوجه الرقمي الذي تعرفه المقتنيات والمعومات في العالم كله. وهكذا باتت الحاجة ملحة لتجديد وتطوير الخدمات المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات وبكل أشكالها وبلغات متعددة. حيث أن هناك من يطالب بتخصيص ميزانية مستقلة للمكتبات الجامعية حتى تكون قادرة على مواكبة هذه التغيرات الحاصلة في المجتمعات، وهذا من خلال قدرتها على توفير المقتنيات الحديثة لورودها وكذا معالجة هذه المصادر وتصنيفها وفهرستها وفق ما يتطلبه التوجه المعلوماتي الحديث وتوفير أجهزة الحاسوب والبرامج الفعالة لاستخدامها وإقامة المعارض والندوات للتعريف بمحتويات المكتبة وكيفية الحصول على مقتنياتها. وهذا لتدعيم البحوث وتعزيز البرامج العلمية والعملية للجامعات والمجتمع (بعيبع، 2008).

وتعرف المكتبة الجامعية بأنها " تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها (مطر، 2009).

أنواع المكتبة الجامعية:

نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي متنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع: -

1- المكتبات المركزية: وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، وحيث نجد لكل جامعة مكتبة مركزية والتي تتولى مهمة الإشراف على كافة المكتبات الموجودة في الجامعة وكما تتكفل بتوزيع الموظفين على المكتبات الموجودة بالجامعة وأيضا تساهم في اقتراح الحلول الفنية وتنظيم النشاطات العلمية من ندوات ومحاضرا وغيرها.

2- مكتبات الكليات: لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها وذلك لجمع الكتب والموسوعات والمواد الأخرى والتي تحقق الاستفادة بين الباحثين والأساتذة والطلبة للأقسام المشتركة للكلية.

أهداف المكتبة الجامعية:

أكدت كثير من الدراسات على أهمية الدور الذي تضطلع به المكتبة في الجامعة، وإشارة إلى أن مستوى رقي الأمم وتقدمها يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها، وأن نجاح الجامعات مرتبط بصلاح مكتباتها الجامعية وكفاءتها، كما ويجدر الذكر هنا أن المكتبة الجامعية وكفايتها قد أصبحت أحد المعايير الأساسية لتقييم الجامعة والاعتراف بها في الدول التي تأخذ بنظام تقييم الجامعات (مطر، 2009).

ويمكن إجمال أهداف المكتبة الجامعية في التالي:

1- تقديم المساعدة للطلبة والأساتذة والباحثين للقيام بالأبحاث العلمية.

2- خدمة المناهج التعليمية، ونشر البحوث العلمية.

3- تبادل المعلومات والخدمات المكتبية مع جميع مكتبات البحث في العالم.

4- مركز لنقل التراث العالمي من لغة إلى أخرى.

5- تدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين على أعمال المكتبة، حيث تعد المكتبة مركز لتطوير علم المكتبات من خلال إصدار المجلات والنشرات (الترتوري وجويحان، 2006).

مقومات المكتبة الجامعية الناجحة:

إن توافر مقومات نجاح المكتبة المتعلقة بالبيئة الخارجية والداخلية مثل: المبنى وموقعه المناسب بالنسبة لمباني الجامعة والعناصر الجمالية، وتصميمه الداخلي والتجهيزات والأثاث وكافة المستلزمات، وكذلك الكادر البشري المؤهل، بالإضافة لتوفير الدعم المعنوي والمادي من إدارة الجامعة، فان ذلك سيعمل حتما على تحقيق الأهداف المنشودة للمكتبة بفاعلية وكفاءة. ولتحقق المكتبة الجامعية النجاح عليها توفير المقومات التالية: (عبد الرحمن، 2009).

1. الموقع المتوسط والمناسب، والمبنى المصمم أصلا لمكتبة جامعية، والمؤثث جيداَ.

2. توفير الدعم المادي (ميزانية مناسبة)، والدعم المعنوي من قبل إدارة الجامعة.
3. مجموعات غنية من مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة بجميع اللغات والأشكال والموضوعات، وبما يتلاءم مع جميع اللغات والأشكال والموضوعات، وبما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين.
4. إدارة ناجحة نشطة قادرة على تسيير أمور المكتبة، والقيام بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وإشراف وتوجيه ورقابة وتقييم وتوزيع للموارد على أفضل وجه.
5. كادر بشري مؤهل علميا وفنيا للعمل في المكتبة القيام بمسؤولياتها ومهامها وخدماتها.

نبذة عن جامعة مؤتة:

جامعة مؤتة هي جامعة أردنية تم إنشاؤها بقرار ملكي في عام 1981 م وهي جامعة ذات شقين مدني وعسكري. باشر الجناح العسكري أعماله في عام 1984 م، في الموقع الدائم للجامعة في بلدة_مؤتة. في عام 1986 م قرر مجلس التعليم العالي إنشاء الجناح المدني. تقع الجامعة في محافظة_الكرك على بعد 135 كم جنوب العاصمة الأردنية عمان، وتبعد 12 كم عن قلعة_الكرك.

المكتبة

حيث تبلغ المساحة الإجمالية لمباني المكتبة(14000) متر مربع، ويتبع لها (4) مكتبات فرعية وهي: مكتبة الجناح العسكري، والمكتبة الطبية، ومكتبة كلية الزراعة، ومكتبة كلية الأميرة منى للتمريض والمهن الطبية المساندة.

وقد بلغ العدد الإجمالي لمقتنيات المكتبة حوالي (711118)مجلدا، منها و (65000) مجلد دورية الكترونية، بالإضافة إلى حوالي (7800) من الخرائط والنشرات والتقارير والأفلام والأقراص المتراصة والأشرطة وغيرها من المواد المكتبية الأخرى، وكما وتتوزع أنشطة المكتبة على ثلاث دوائر هي: – الدائرة الفنية ويتبعها الشعب الآتية:– شعبة التزويد، وشعبة التجليد، وشعبة الإهداء والتبادل، وشعبة الدوريات، وشعبة تطبيقات الحاسوب وقواعد البيانات. ودائرة الخدمات المكتبية ويتبعها الشعب الآتية: – شعبة الإعارة، وشعبة المراجع، وشعبة المخطوطات والوثائق، وشعبة التصوير والمواد المصغرة، والمكتبة الطبية، ومكتبة كلية الزراعة، ودائرة مكتبة الجناح

العسكري ويتبعها الشعب الآتية:- شعبة الإعارة والمراجع، وشعبة كتب الطلبة، وشعبة كلية الأميرة منى للتمريض والمهن الطبية المساندة.

وتقدم المكتبة خدماتها لطلبة الجامعة ولأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية، وتسمح لأفراد المجتمع المحلي بدخولها والإفادة من مقتنياتها طيلة ساعات الدوام الرسمي. وقد بلغ عدد رواد المكتبة بالنسبة لعام 2015 حوالي (320000) مستفيد، وتزيد المواد المكتبية المعارة عن (195000)مادة مكتبية، وتفتح أبوابها (60)ساعة أسبوعيا.

وتقدم المكتبة خدمات الإعارة والإرشاد والبحث الالكتروني في الفهرس المقروء آليا، والبحث في قواعد البيانات عبر شبكة الإنترنت، وحجز الكتب والتصوير، وخدمة تصوير واستنساخ وقراءة المواد المصغرة، وتأمين المقالات العلمية الأجنبية والعربية لأعضاء الهيئة التدريسية من مكتبات الجامعات الأردنية والأجنبية.

وتم الانتهاء من نقل بيانات المكتبة على النظام الجديد (هورايزن Horizon) الذي تم استخدامه من قبل جميع مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية، وتعمل مع بقية مكتبات الجامعات الأردنية لإعداد فهرس موحد مقروء آليا لمقتنيات هذه المكتبات، وإتاحته على شبكة الانترنت والشبكة المحلية، وتوفر المكتبة لطلبة الجامعة وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية مختبرا للانترنت وقواعد البيانات، وتشترك بقواعد بيانات: مثل (EBSCO host،Science Direct، IEEE، HINARI، Oxford Journal Online)

وتحتوي على حوالي (75000) دورية أجنبية بكامل نصوصها. وقاعدة بيانات عدالة للشؤون القانونية.

إضافة إلى عدد من قواعد البيانات المجانية وهي:-

.1-Directory of Open Access Journals

2-Find Articles.

وقاعدة بيانات المصادر العربية وقواعد البيانات التي توفر خدمات التكشيف والاستخلاص.

الرؤية

المساهمة في توفير فرص التعليم العالي والبحث العلمي لأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية والطلبة وأبناء المجتمع المحلي.

الرسالة

تقديم الخدمات المكتبية للطلبة وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية والمجتمع المحلي وذلك بتوفير ما يلزمهم من مواد مكتبية بمختلف أشكالها وتنظيمها وتخزينها وتيسير سبل الإفادة منها.

1. **الأهداف**

توفير المواد المكتبية بأشكالها كافة لتتمكن الجامعة من القيام بمهامها في التعليم والبحث العلمي، وذلك باختيار المواد التي تتلاءم واحتياجات المستفيدين.

2. تنظيم تلك المجموعات بفهرستها وتصنيفها وإعداد الكشافات والمستخلصات.
3. تقديم الخدمات المكتبية التي تتضمن الإعارة الداخلية والخارجية وخدمات المراجع وإرشاد القراء والتصوير وخدمة استرجاع المعلومات المتخصصة وتدريب المستفيدين على الإفادة من المجموعات وتقديم الوسائل والأجهزة التي تساعد في إنجاز أبحاثهم ؛ أو رفد مقرراتهم الدراسية بالمواد التعليمية الأكاديمية.

أساليب بناء المقياس

هنالك العديد من أساليب بناء المقاييس ومنها أسلوب ليكرت (Likert Technique)أو ما يُسمى بأسلوب التقدير الجمعي (Summated Rating) ويُعد هذا الأسلوب من أكثر المقاييس شيوعا، وهو يتكون من الفقرات الايجابية والسلبية متساوية العدد تقريبا،وتُقدم لأفراد العينة،ويُطلب منهم الاستجابة باختيار واحدة من فئات التدريج،والتي تُعبر عن درجة موافقتهم أو عدم موافقتهم، ثم تجمع العلامات على الفقرات، بحيث يحصل الأفراد ذوو الاتجاه الايجابي المرتفع، على درجات أعلى من أولئك ذوي الاتجاه السلبي نحو السمة (علام، 2002).

ويتم بناء مقياس ليكرت، وفقآ للخطوات التالية:

1. صياغة واضحة ودقيقة لعدد من الفقرات ذات الصلة بالسمة المُراد قياسها استرشادآ بمعايير ادوارد، ولكل فقرة تدريج من عدة فئات، تبدأ من أبدآ إلى كثير آ جدآ.
2. يطبق المقياس بصورته الأولية على عينة استطلاعية من نفس مجتمع الدراسة، حيث يُطلب من المستجيب أن يُشير إلى الفئة التي تُعبر عن اتجاهه المتعلق بكل فقرة.
3. تُحسب العلامة الكلية للمستجيب بجمع قيم الإجابات عن كل الفقرات التي يتضمنها المقياس، مع ملاحظة أنه في حالة التدريج الخُماسي مثلا، تُعطى الدرجات (5,4,3,2,1) للإجابات (غير موافق بشكل كبير، غير موافق بشكل متوسط، موافق بشكل قليل، موافق بشكل متوسط، موافق بشكل كبير) على الترتيب، مع مُراعاة أن تُعكس الدرجات في حالة الفقرات السلبية،بمعنى أن تُعطى الإجابة غير موافق بشكل كبير الدرجة (5) وتطبق نفس العملية على باقي الفقرات.
4. تُحسب معاملات التمييز للفقرات، ليتم اختيار الفقرات ذات التمييز العالي، واستبعاد الفقرات ذات التمييز المنخفض.
5. تُرتب الفقرات المتبقية التي يتم اختيارها في المقياس بطريقة عشوائية،ويُطبق المقياس على العينة التي يتم اختيارها من مجتمع الدراسة.

2.2 الدراسات السابقة

هدفت الدراسة الحالية إلى بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة من خلال مقياس يتمتع بخصائص سيكومترية، ونتناول في هذا الفصل عرضا للدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة التي تم التوصل إليها، وفيما يلي عرضآ للدراسات المتوافرة.

ودراسة إسماعيل (1988) بعنوان خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية مع التركيز على تقويم خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.

وقد تحدثت هذه الدراسة بشيء من التفصيل عن خدمات المكتبات والمعلومات في الجامعة من حيث الأهداف والأساليب والأدوات وطرق بث المعلومات وإيصالها للمستفيدين وبرامج القراء المختلفة في أساليبها وأشكالها واعتمد الباحث المنهج الوصفي لوصف واقع المكنبة من خلال أسلوب المسح الميداني الشامل لمجتمع الدراسة واعتمد على الاستبانة لجمع المعلومات من الطلبة والعاملين في كليات جامعة الموصل، إذ وزعت (500) استمارة استبانه على خمسة كليات مختلفة في الجامعة لضمان جودة العينة وتمثيلها للتوجهات كافة، وتم الحصول على (400) استمارة منها، أهملت أربعة منها لعدم استكمال بياناتها وتم إجراء التحليل الاحصائي للاستبياناتات الصالحة والبالغة حيث كان حجم عينة الدراسة (396).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: نظرا للاستمرار بفتح الدراسات العليا في الأقسام العلمية، يستلزم الأمر ضرورة تعيين موظف معلومات متخصص لكل الهندسية والعلوم البحتة، والعلوم الزراعية،والعلوم الاجتماعية، والدراسات الإنسانية على ان يكون مسؤول المعلومات لكل تخصص ذا خلفية علمية في موضوع التخصص نفسه، إعادة النظر في نظام الاتصال داخل الجامعة وخصوصا بين المكتبة والكليات ومراكز البحوث لضمان إيصال المعلومات للباحثين في الوقت المناسب، تكثيف الاستفادة من خدمات المعلومات الخارجية بإيجاد قنوات جديدة بالعمل على توثيق أواصر التعاون مع المكتبات الأخرى، التأكيد على وجود كادر متخصص في المكتبة ومدرب على أسس وكيفية البحث المباشر.

دراسة كيلي (1988) والتي هدفت إلى معرفة اتجاهات الإداريين في الجامعة وتصوراتهم لنمو الطلبة وتطورهم وأهمية الخدمات الطلابية بالنسبة للطلبة، وعلى نحو خاص سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهم الخدمات التي يحتاجها الطالب، وزعت الاستبانات على أفراد عينة الدراسة. وبلغ عدد الاستبانات العائدة (265) استبانة، استبعد منهم (7) استبانات لعدم اكتمال إجاباتها، وبذلك أصبح عدد الاستبانات التي أدخلت بياناتها إلى الحاسوب (258) استبانة، وجرى تحليلها بحسب الطرق الإحصائية المناسبة وبينت نتائج الدراسة أن هناك خدمات يستخدمها الطلبة وهي في غاية

والمكتبية) وأن هناك خدمات تأتي بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية لكنهم ركزوا على العناية بها وتطويرها وهي النشاطات الرياضية والأندية الطلابية.

وهدفت دراسة بوش (1994) بعنوان تحديد احتياجات المكتبة في جامعة تينيسي، وكانت العينة عشوائية مكونة من (210) طالباً وطالبة، وجرى تحليلها بحسب الطرق الإحصائية المناسبة حيث تم تطوير مقياس لقياس نوعية الخدمات للتعرف على مدى استخدام الطلاب بالجامعات لمصادر المعلومات الإلكترونية، أظهرت نتائج دراسة بوش التي استخدموا فيها استبانة لتقدير الحاجات المعلوماتية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب ومنسوبي جامعة نوكسفيل في ولاية تنيسي، أن لديهم معرفة ممتازة بخدمات ومقتنيات المكتبة، ولديهم اهتمام كبير بالخدمات الإلكترونية، ويستخدمون خدمات المكتبة التعليمية بدرجة قليلة وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية: وجود نسبة عالية من إدراك زوار المكتبة للخدمات التي تقدمها ولمقتنايتها، وجود نسبة مرتفعة من المهتمين بالخدمات الإلكترونية المحوسبة، انخفاض نسبة استخدام زوار المكتبة لخدمات الإرشاد، وجود حاجة أكثر عند الطلبة الدراسات العليا لخدمات المكتبة من حاجة طلبة برامج الشهادة الجامعية الأولى.

ودراسة بطراوي (1996) بعنوان:" المكتبات في فلسطين: دراسة مسحية حول واقع المكتبات والمكتبيين في فلسطين " حيث هدفت الدراسة التعرف إلى واقع المكتبات في فلسطين، ومستوى العاملين فيها، ومستوى الخدمات التي تقدمها، والتعرف على المشكلات التي تعاني منها هذه المكتبات، وتقديم الحلول المناسبة لها والتي قد تساعدها في تطويرها، كما شملت هذه الدراسة جميع المكتبات الفلسطينية في المحافظات الشمالية (الضفة الغربية)، والمحافظات الجنوبية (قطاع غزة) بإستثناء المكتبات المدرسية بوزارة التربية والتعليم، ومنطقة القدس وتكون مجتمع الدراسة من (295)مكتبة، اعتمد الباحثون المنهج الوصفي لوصف واقع المكتبات، من خلال أسلوب المسح الميداني الشامل لجميع مجتمع الدراسة واعتمدوا على الإستبانة لجمع المعلومات من العاملين فيها، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:تفتقر المكتبات إلى الحد الأدنى من المعايير الدولية من حيث الأبنية، ومصادر المعلومات المختلفة واستخدام التقنيات الحديثة، والخدمات المقدمة للمستفيدين، تواجه المكتبات

مجموعة من المشاكل أهمها: ضعف الإمكانيات المالية، ومشاكل تتعلق بإدارة هذه المكتبات، وأخرى تتعلق بضعف الخبرات الفنية اللازمة، لا يوجد تشجيع من المسؤلين للعاملين بتلك المكتبات على المشاركة في الندوات،أو تقديم أوراق العمل محليا،أو عربيا أو دوليا...أو من ناحية إجراء الدراسات العلمية في مجال المكتبات والمعلومات.
ومن أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة: ضرورة وضع أنظمة ولوائح وتشريعات تنظم عملية إنشاء المكنيات،وتلزمها بإتباعها، إدخال الحاسوب والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمات في المكتبات، والعمل على توفير خدمة الاتصال المباشر بقواعد المعلومات الخارجية لزيادة مصادر المعلومات للمستفيدين، عقد دورات تدريبية للعاملين في المكتبات وإعداد برامج تدريبية للمستفيدين في جميع المكتبات على اختلاف أنواعها.

ففي دراسة الشريدي (2000) بعنوان:" مكتبات جامعة قاريونس دراسة ميدانية للخدمات والمستفيدين " هدفت الدراسة إلى تعرف الخدمات المكتبية المقدمة بجامعة قاريونس في بنغازي في ليبيا، ومدى الرضا عنها، وأنماط الخدمات المرغوبة بها، ومدى توافر الإمكانات المادية والبشرية التي تتطلبها خدمة المستفيدين من مكتبات الجامعة، وأغراض استخدام المجتمع الجامعي لمكتبات الجامعة وقد تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي: وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: قلة الاستفادة من مكتبات الجامعة بسبب قلة مصادرها وخدماتها، وعدم ملائمة كلًا من مناخها الداخلي ومواعيد فتحها لظروف المترددين عليها، وعدم تطبيق نظام"الأرفف المفتوحة" في بعض مكتبات الجامعة، والشكوى من عدم وجود الكثير من الكتب على الأرفف، وضيق الحيز المكاني المخصص للقراءة والاطلاع في المكتبات الفرعية بصفة خاصة، وعدم توافر الخدمات المرجعية في مكتبات الكليات، وضعف مجموعات المراجع، هناك سعي حثيث من إدارات المكتبات لتوفير مصادر وأوعية معلومات متنوعة بحيث تعمل على توازن الموضوعات داخلها بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين.

ومن أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة: الاهتمام بالمستفيدين من المكتبات وخدماتها، وذلك بمواصلة تقديم وتوفير كافة الخدمات، زيادة الاهتمام بالحاسوب واقحامه

في المكتبات وذلك امواكبة التطور، والذي من شأنه رفع مستوى الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات.

إما دراسة أمين (2001) هدفت هذه الدراسة إلى تعرف واقع المشكلات التي تواجه مكتبات كليات التربية النوعية في مصر، وذلك من خلال تحليل واقع الإدارة، والعاملين، والمبنى، والأثاث، والتجهيزات، والتمويل، والمصادر، والخدمات، والعمليات الفنية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتعرف الوضع الراهن للمكتبات (محل الدراسة) من إيجابيات وسلبيات. واستعانت الدراسة بقائمة المراجع، والاستبيان، والمقابلة الشخصية، والملاحظة كأدوات لجمع بيانات الدراسة وقد تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي: عدم قيام المكتبات بدورها المطلوب؛ بسبب ما تعانيه من نقص في عدد العاملين والمساحة والأثاث والتجهيزات والإعداد الفني للمقتنيات، كما أن مستوى الخدمات المقدمة يتسم بالضعف الشديد، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود سياسة لتنمية المقتنيات بالمكتبات، ووجود نقص شديد في أعداد الأمناء المؤهلين والمتخصصين في مجال المكتبات، وضعف الإشراف الفني من قبل إدارة المكتبات على المكتبات محل الدراسة. واعتماد المكتبات على مصدرين فقط للتزويد بالمراجع: الشراء والإهداء.

وهدفت دراسة منجد (2002) إلى تعرف المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية بجامعة جنوب الوادي في مصر، وذلك من خلال دراسة واقع تلك المكتبات من حيث الإمكانات المادية والبشرية، ونوعية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين، والدور الذي تلعبه في خدمة البحث العلمي والباحثين والمستفيدين بالجامعة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الميداني، واعتمدت في جمع بياناتها على المقابلة الشخصية مع أمناء المكتبات والعاملين بها، ومديري المكتبات في القطاعات والوظائف المختلفة، كما اعتمدت على الملاحظة لتعرف واقع المكتبات محل الدراسة، وعلى السجلات المتوافرة بكل مكتبة. وطبقت الدراسة على عينة من مكتبات كليات جامعة جنوب الوادي بلغت (11) مكتبة وقد تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي.: ضعف مستوى الخدمات المقدمة

بتلك المكتبات، ووجود قصور شديد في أدائها حيث لم تحقق المعايير الدولية في خدماتها المقدمة إلى المستفيدين منها من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

وهدفت دراسة عبد العال (2002) إلى تعرف واقع مكتبات كليات جامعة الأزهر فرع أسيوط عن طريق تقييمها، وتحديد مواطن القوة والضعف، والقصور في مواردها ونظمها وخدماتها، وذلك في ضوء المسلمات العلمية والفنية في هذا الصدد، كما هدفت إلى اقتراح الحلول البديلة التي من شأنها العمل على تحسين الخدمة المكتبية والنهوض بها مما يزيد من كفاءتها وقد تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي: عدم ملائمة مواقع بعض المكتبات محل الدراسة لتقديم الخدمة المكتبية وذلك من حيث بعد المكان، وصعوبة الوصول إليه، كذلك عدم ملائمة غالبية المكتبات من ناحية التهوية، والإضاءة، والأرضيات، وعدم تنوع وكفاية التجهيزات المكتبية حيث لا تتوافر تجهيزات المواد السمعية والبصرية والحاسبات الآلية، هذا بالإضافة إلى افتقار تلك المكتبات للمناضد والمقاعد اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية.

وفي دراسة اخرى قام بها مرعي (2007) بعنوان واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات الجامعية الفلسطينية من وجهات نظر المستفيدين، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على اختلاف استجابات المستفيدين وذلك تبعا لمتغيرات الدراسة: الجامعة، فئة المستفيدين، الجنس، التخصص، وعدد سنوات الخبرة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين والمستوى الدراسي للطلاب.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس،الموظفين والإداريين في الجامعات الفلسطينية خلال العام الدراسي (2006/2005)،وبلغ عددهم (42756) فردا،منهم (38867) طالبا، (1915) عضو هيئة تدريس،(1974) موظفا إداريا موزعين على سبع جامعات، أما عينة الدراسة فقد اشتملت على(971) مستفيدا، منهم (777) طالبا، (96) عضو هيئة تدريس،(98) موظفا إداريا تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي:

ضرورة اهتمام المكتبات الجامعية الفلسطينية برفع مستوى خدماتها لتناسب المستفيدين، وإجراء دراسات مستقبلية تفصيلية حول واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية، والتنوع والشمول في مصادر المعلومات في جميع حقول المعرفة ومتابعة ما يصدر حديثا.

ودراسة البادي (2007) بعنوان:تقييم دور المكتبات في إدارة المعرفة في بيئاتها التعليمية، هدفت الدراسة للتعرف إلى واقع المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس، وتقييمها من خلال رغبات المستفيدين من خدمات المكتبة، وفي الجانب المقابل مدى ملائمة خدمات المكتبة لتلك الرغبات والاحتياجات، والكشف عن مقدار رضا جمهور المستفيدين من المكتبة ومن الخدمات التي تقدمها، بالإضافة إلى كشف مدى نجاح المكتبة في الاستفادة من معطيات التكنولوجيا ومدى تطويعها لخدمة المستفيدين منها، وقد اعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، لتقييم المكتبة الرئيسية في إدارة المعرفة من خلال وجهات نظر المستفيدين، أما مجتمع الدراسة فقد طبق على طلاب وطالبات كلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس على اختلاف تخصصاتهم، وعينة الدراسة وزعت تقريبا بطريقة متساوية لكل تخصص، حيث كانت أعلى نسبة في تخصصي علم المكتبات والمعلومات والتاريخ حيث بلغت العينة (18) طالبا وطالبة، وأقل نسبة كانت في تخصصي علم الاجتماع والإعلام حيث بلغت العينة(10) طالبا وطالبة، أما بقية التخصصات فتراوحت العينات بين (10-18)طالبا وطالبة، كما كانت عينة الدراسة تنتمي لدفعات مختلفة من الطلاب والطالبات تتراوح بين عامي (2002-2005) تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي: هناك معدل جيد من الرضا لدى أفراد العينة على الخدمات المقدمة مثل:خدمة الإنترنت والتي بينت الدراسة أن المستفيدين يقترحون تطويرها، وذلك من خلال زيادة عدد الحواسيب، وكذلك تفعيل خدمة الإحاطة الجارية للمستفيدين بكافة الكتب الجديدة، وهناك معدل ضعيف من الرضا لدى أفراد العينة على خدمة التصوير، وكذلك هناك حاجة ماسة لتوفير بعض الخدمات مثل الترجمة، وتدريب الطلاب على استخدام الفهرس الآلي وعملية البحث عن المعلومات.

ومن أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة ما يلي: على المكتبة الجامعية القيام بتطوير بعض خدماتها لتتلاءم بشكل أكبر مع احتياجات الطلاب مع الأخذ بعين الاعتبار إضافة بعض الخدمات المهمة للطلاب، ضرورة اختيار مصادر المعلومات المناسبة بشكليها التقليدي والإلكتروني، والتي تخدم العملية التعليمية، ومتابعة المصادر الحديثة وخاصة العلمية، وتوفير المصادر الإلكترونية.

وهدفت دراسة الهنداوي (2007) بعنوان:" المكتبات الجامعية الفلسطينية الحاضر واتجاهات المستقبل ". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المكتبات الجامعية الفلسطينية من حيث مدى كفاية وكفاءة المقومات المادية المتوفرة مثل: المباني، والأثاث، التجهيزات، والتنظيم الإداري، وتم استخدام في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج البحثي التاريخي، كما استخدم أكثر من أداة لجمع البيانات مثل: استمارة البحث، استبانة المستفيدين، المقابلة المقننة، والملاحظة المنظمة، وقد تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) وتم تطبيق الدراسة على بعض المكتبات الجامعية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة، كما قام الباحث بتصميم استبانه ووزعها على المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية في محافظات غزة، وشملت العينة أكاديميين وطلبة دراسات عليا وطلاب السنة الأخيرة،وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي: افتقار بعض المكتبات موضوع الدراسة لوجود اللوائح الداخلية، أدلة الإجراءات، أدلة التوصيف الوظيفي، والسياسات العامة المكتوبة التي تنظم وتضبط سير العمل، النقص الواضح في عدد المتخصصين في كثير من المكتبات موضوع الدراسة، ويحتاج الكثير من المستفيدين لزيادة الاهتمام بهم من خلال إكسابهم لمهارات استخدام المكتبات والبحث في مصادر المعلومات فيها، وتشجيعهم للتردد على المكتبات.

ومن أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث:وجه الدعوة لكل من وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، وإداريي الجامعات الفلسطينية، وإدارة المكتبات الجامعية موضوع الدراسة نحو التخطيط لشبكة بالمكتبات الجامعية الفلسطينية عن طريق وضع تصور إجرائي لذلك.

ودراسة شرف (2012) بعنوان واقع المكتبات الجامعية الحكومية السورية:دراسة ميدانية، شملت الدراسة كل من مكتبات جامعة دمشق، حلب،تشرين،البعث،الفرات. حاولت الدراسة تحديد الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية السورية ومستوى هذه الخدمة وأنواع وحجم المصادر المتوفرة في المكتبة ومدى تطبيق المعايير الخاصة بالحجم والخدمات والعاملين، وقد تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss) ومن أبرز نتائج الدراسة: وجود نقص كبير بالخدمات التي تقدمها المكتبة ومقتنياتها والعاملين، وقلة عدد المصادر المعلومات المتاحة في المكتبات، انعدام التعاون والتبادل بين مكتبات الجامعات السورية وانحصار خدماتها على الإعارة الداخلية.

دراسة (برقان،2013): بعنوان تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة، وهدفت إلى معرفة مستوى الخدمة الجامعية بجامعة **الأندلس** للعلوم والتقنية في الجمهورية اليمنية من وجهة نظر طلبتها، وبحث أثر مستوى الطلبة وتخصصهم وجنسهم في تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة. حيث تكونت عينة الدراسة من (155) طالباً وطالبة اختيرت بالطريقة الميسرة من طلبة المستوى الأول والمستوى الرابع من كليتي العلوم الإدارية والآداب نهاية عام(2013/2012م)، وجُمعت البيانات بواسطة إستبانة مكونة من (45) فقرة موزعة على ثمانية محاور وهي: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية، واتصفت أداة الدراسة بصدق المحتوى وصدق البناء وبلغ ثباتها باستخدام معادلة ألفا-كرونباخ (0.78)، واُستخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واختبار مان وتني وذلك باستخدام برمجية (spss).

وكان من نتائج الدراسة أن نظرة الطلبة للخدمات الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة على مستوى المجالات.

كذلك كان من نتائج الدراسة أن نظرة أفراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستواهم الدراسي على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال

من مجالاتها ما عدا مجال الموظفين، في حين أظهرت الدراسة فروقا معنوية في تقييم أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس والكلية.

دراسة سون وعبد الرحمن وأحمد (2014) في ماليزيا والتي هدفت إلى التحقق من نوعية الخدمات الإلكترونية الداعمة للتعلم والبحث والاتصالات وكيفية تأثيرها في تكرار استخدام الطلبة لهذه الخدمات، وكانت العينة عشوائية مكونة من (210) طالباً وطالبة وقد تم معالجته بالطرق الإحصائية من خلال برمجية (spss)، حيث تم تطوير مقياس لقياس نوعية الخدمات المقدمة لطلبة التعليم العالي في مجالات التعلم والبحث والاتصالات، ومن أبرز نتائج الدراسة:أن هنالك علاقة قوية بين مستوى وتكرار استخدام الخدمات الإلكترونية الداعمة للتعلم والبحث والاتصالات ونوعية هذه الخدمات.

دراسة أنووي واموكا وابريقا (2015) في غانا للتحقق من رضا الطلاب عن نوعية الخدمات المقدمة لهم من جامعة تاكورادي للبوليتكنك، واستخدم مقياس (SERVQUAL) لخمسة مجالات من الخدمة، وأظهرت الدراسة أن الخدمة المقدمة للطلبة تجاوزت توقعاتهم في أربع مجالات هي: ملموسية الخدمة و الاستجابة والأمان والتعاطف، وفي مجال الثقة تجاوزت الخدمة المقدمة تصوراتهم.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوع الخدمات المكتبية بشكل عام فمنها من حاول البحث في جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات وعن مدى رضا الطلبة عنها حيث تناولت الدراسات السابقة أكثر من خدمة تقدمها المكتبات الجامعية في حين لم يتم دراسة الخدمات المكتبية بشكل مخصص حيث درست بشكل عام وأن هذه الدراسة حسب علم الباحثة هي أول دراسة تسعى لبناء مقياس مخصص للخدمات المكتبية في جامعة مؤتة وتحري رضا طلبة الجامعة عن هذه الخدمات بشكل محدد.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها والأدوات المستخدمة فيها، وإجراءات تطبيقها، وتصحيحها، وكذلك وصفاً لمؤشرات تقييم صدقها وثباتها، ووصفاً للمعالجات الإحصائية المستخدمة.

1.3 منهج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويُعد هذا المنهج مناسباً لتحقيق أهداف الدراسة، لأنه يعتمد على جمع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة.

2.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب جامعة مؤتة الجناح المدني للفصل الثاني من العام الدراسي 2016/2015 والبالغ عددهم (18625) طالباً وطالبة، (حسب إحصائيات دائرة القبول والتسجيل في جامعة مؤتة)، والجدول (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيري النوع الاجتماعي والكلية.

جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيري النوع الاجتماعي والكلية

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الكلية	إنسانية	10244	%55
	علمية	8381	%45
النوع الاجتماعي	ذكر	8195	%44
	أنثى	10430	%56
المجموع		18625	%100

3.3 عينة الدراسة

لتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام ثلاث عينات في هذه الدراسة وهي:

1. العينة الاستطلاعية الأولى: تم اختيار عينة قصديه من طلبة جامعة مؤتة مكونة من (20) طالبا وطالبة في الجامعة، حيث وزع عليهم سؤال مفتوح عن أبرز المشكلات التي يعانوا منها في مجال الخدمات المكتبية.
2. العينة الاستطلاعية الثانية: تم اختيار عينة عشوائية من طلبة جامعة مؤتة مكونة من (40) طالبا وطالبة بهدف التحقق من وضوح فقرات المقياس، وحساب الثبات باستخدام معادلة كرونباخ إلفا، والتأكد من صدق البناء لفقرات المقياس.
3. عينة التطبيق الكلية تكونت من (400) طالباً وطالبة موزعين على كليات الجامعة في جميع التخصصات والمراحل الدراسية، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة، وقد تم إجراء التحليل الإحصائي للاستبيانات المسترجعة الصالحة والبالغ عددها (388) استبانه، والجدول رقم (2) يبين التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الكلية، والنوع الاجتماعي.

جدول (2)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيري الكلية والنوع الاجتماعي

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الكلية	إنسانية	202	%52.06
	علمية	186	%47.93
النوع الاجتماعي	ذكر	158	%40.72
	أنثى	230	%59.3

4.3 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة واتبعت الباحثة الخطوات التالية:

1. الإطلاع على الكتب والدوريات التي تناولت موضوع الخدمات بشكل عام والخدمات المكتبية في الجامعات بشكل خاص.
2. الإطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الخدمات المكتبية في الجامعات.
3. الإطلاع على الموقع الإلكتروني لجامعة مؤتة / وحدة المكتبة لمعرفة الخدمات التي تقدمها الوحدة.
4. تم طرح سؤال مفتوح على طلبة من جامعة مؤتة لمعرفة أبرز المشكلات التي تواجه الطلبة في مجال الخدمات المكتبية.
5. تم بناء فقرات مقياس الخدمات المكتبية بصورته الأولية وتم مراعاة ملائمة فقرات المقياس لمجال الخدمات المكتبية.
6. عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة وموظفي وحدة المكتبة وعددهم (10) محكمين، للتأكد من وضوح الفقرات ومدى ملائم لموضوع الدراسة، حيث تم تعديل بعض الفقرات في ضوء التوصيات التي أوصى بها المحكمون.
7. طبق المقياس على عينة استطلاعية من طلبة جامعة مؤتة وبلغ حجمها (40) طالباً وطالبة، وبناءاً على هذا الإجراء تم تعديل بعض الفقرات، وحساب ثبات الاختبار باستخدام معادلة كرونباخ الفا.
8. طبق المقياس على عينة التطبيق الرئيسية بهدف اشتقاق الخصائص السيكومترية للمقياس، حيث تم التأكد من صدق البناء للمقياس بحساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، وتم حساب الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفا لتقدير الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، ومعامل التجزئة النصفية.

ثانيا: بناء الأداة:

وبناء على المعلومات التي توصلنا إليها من الخطوات السابقة تمت كتابة فقرات الاستبانة، والتي تكونت من (30) فقرة في صورتها الأولية كما يبينها الملحق(أ) موزعة على ثلاثة محاور رئيسية وهي: محور رأي الطلاب في الخدمات المكتبية ويتكون من (10)فقرات، ومحور رأي الطلاب في موظفين المكتبة ويتكون من (10)فقرات، ومحور رأي الطلاب في أجهزة المكتبة ويتكون من (10)فقرات. وتم التعديل على بعض منها وإعادة صياغتها بناء على توصية المحكمين، وبناء على ملاحظات المحكمين تم حذف الفقرة (10) من المجال الأول، ومن ثم التحقق من صدقها وثباتها، وقد احتوت الاستبانة في صورتها النهائية والتي تكونت من (29) فقرة كما بينها الملحق رقم (ب) على جزأين أساسيين هما:

الجزء الأول: البيانات الشخصية وتتمثل في: الكلية، النوع الاجتماعي.

الجزء الثاني: فقرات الاستبيان وعددها (29).

والجدول رقم (3) يبين عدد فقرات الاستبانة في صورتها النهائية موزعة على ثلاثة محاور:

جدول (3)

عدد فقرات الاستبانة حسب كل محور من محاورها

المحور	عدد الفقرات
رأي الطلاب في الخدمات المكتبية	9
رأي الطلاب في موظفين المكتبة	10
رأي الطلاب في أجهزة المكتبة	10

ثالثاً: تصحيح المقياس:

قد استخدمت الباحثة المقياس الخماسي المتدرج حسب مقياس ليكرت (Likert) في الجانب الأيسر أمام كل فقرة ليعكس درجة توفر الفقرة في نظام التقويم بالنسبة للمحاور المختلفة، وذلك على النحو التالي:

الفقرات: موافق بشكل كبير موافق بشكل متوسط موافق بشكل قليل غير موافق بشكل متوسط غير موافق بشكل كبير

ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي تم تحديد درجات الاستجابة بحيث تعطى الدرجة (5) للاستجابة (موافق بشكل كبير)، والدرجة (4) للاستجابة (موافق بشكل متوسط)، والدرجة (3) للاستجابة (موافق بشكل قليل)، والدرجة (2) للاستجابة (غير موافق بشكل متوسط)، والدرجة (1) للاستجابة (غير موافق بشكل كبير).

موافق بشكل كبير	موافق بشكل متوسط	موافق بشكل قليل	غير موافق بشكل متوسط	غير موافق بشكل كبير
5	4	3	2	1

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي: (عودة، 2001)

1. مُنخفض إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (2.33).
2. مُتوسط إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر أو تساوي (2.33) وأقل من (3.67).
3. مُرتفع إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر أو تساوي (3.67).

وتم اعتماد هذا التقدير من خلال تقسيم الدرجة العظمى (5) على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى (1−5)، وفقاً للمعادلة الآتية: القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة − القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة مقسومة على عدد المستويات الثلاثة:(مرتفعة، ومتوسطة، ومنخفضة) أي: (5−1) ÷3= 1.33 وهذه القيمة تساوي طول الفئة بين المستويات الثلاثة:(مرتفعة، ومتوسطة، ومنخفضة).

$$2.33 = 1.33 + 1.00$$

$$3.67 = 1.33 + 2.34$$

$$5.00 = 1.33 + 3.67$$

5.3 الخصائص السيكومترية لمقياس خدمات المكتبة في جامعة مؤتة

للتأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الخدمات المكتبية تم التأكد من المؤشرات الآتية:

أولاً : صدق الأداة (الاستبانة):

يُعد صدق الاستبانة من الشروط الضرورية التي ينبغي توافرها في الأداة التي تعتمدها الدراسة، حيث إن أداة البحث تكون صادقة إذا كان بمقدورها أن تقيس فعلاً ما

وضعت لقياسه، ويشار إلى أنه إذا وافق الخبراء على أن الأداة ملائمة لما وضعت من أجله فإنه يمكن الاعتماد على حكمهم، وهذا ما يعرف بصدق المحكمين.

وللتأكد من صدق المقياس تم القيام بالإجراءات التالية:

1. **صدق المحتوى:** قامت الباحثة بعرض الأداة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من الأساتذة في جامعة مؤتة وبلغ عددهم (10) محكمين كما بينها الملحق (ب)، وذلك للتأكد من درجة مناسبة الفقرة ووضوحها وانتمائها للمجال، وسلامة الصياغة اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم حذف بعض الفقرات وتعديل بعض الفقرات ليصبح عدد فقرات الاستبانة (29) فقرة، وقد تم اعتماد معيار الاتفاق على صلاحية الفقرة بما يزيد عن 80% من اتفاق المحكمين على الفقرة وانتمائها للمجال.
2. **صدق البناء:**

تم حساب معامل الارتباط بين أداء أفراد العينة الاستطلاعية (40) طالباً وطالبة على كل فقرة وبين أدائهم على المقياس ككل.والجدول (4) يوضح قيمة معامل ارتباط الفقرة مع المجال الذي تتبع له الفقرة ومع الدرجة الكلية للمقياس ومستوى دلالة معامل الارتباط.

جدول(4)

معامل الارتباط بين أداء أفراد العينة الاستطلاعية على كل فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
1	تشكل المكتبة الجامعية المصدر الأساسي للمعلومات التي يحتاجها الطالب لإغراض البحث العلمي.	**0.408	0.00	*0.301	0.05
2	تشجيع الهيئة الطلبة للدخول وتفعيل البحث العلمي.	**0.692	0.00	**0.570	0.00
3	توفر المكتبة الأجهزة الحاسوبية الحديثة لتسهيل البحث.	**0.718	0.00	**0.669	0.00
4	يلتزم الموظفين في المكتبة بأوقات الدوام الرسمي.	**0.841	0.00	**0.735	0.00
5	تستخدم المكتبة لوحات توضيحية وإرشادية لمواضيع المكتبة.	**0.771	0.00	**0.578	0.00
6	تتناسب مساحة المكتبة مع حاجات مستخدميها	**0.535	0.00	**0.544	0.00
7	تتميز المكتبة بالترتيب وسهولة الوصول للكتب المطلوبة.	**0.753	0.00	**0.371	0.01
8	تشترك المكتبة في نظام إعارة تبادلية مع المكتبات المحلية والعالمية لخدمة المستفيدين.	**0.656	0.00	**0.640	0.00
9	تقدم المكتبة الخدمات المعلوماتية بدرجة مرضية.	**0.613	0.00	**0.626	0.00
10	هل تتوفر في المكتبة اللوحات الإرشادية والنشرات التعريفية والإجراءات والأنشطة المختلفة.	**0.674	0.00	**0.701	0.00
11	يتمتع العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة المهنية.	**0.639	0.00	**0.715	0.00
12	يمارس العاملون في المكتبة إعمالهم بفاعلية.	**0.617	0.00	**0.594	0.00
13	توفر المكتبة العدد اللازم من العاملين لتقديم الخدمات المكتبية.	**0.719	0.00	**0.661	0.00
14	ينجز العاملون كمية كافية من متطلبات العمل اليومي.	**0.612	0.00	**0.518	0.00
15	توجد ساعات استراحة في المكتبة لا تؤثر على سير العمل فيها.	**0.685	0.00	**0.704	0.00
16	تقدم المكتبة الحوافز للعاملين في المكتبة لزيادة نشاطهم الوظيفي.	**0.716	0.00	**0.690	0.00
17	لدى موظف المكتبة القدرة على المحافظة على الوقت واستغلاله بشكل منتج.	**0.711	0.00	**0.741	0.00
18	يتمتع الموظفون في المكتبة بسعة الاطلاع.	**0.728	0.00	**0.633	0.00
19	يتعامل الموظفون في المكتبة مع المستفيدين بلباقة واحترام.	**0.587	0.00	**0.521	0.00
20	تحرص الجامعة على تطوير كفاءة العاملين في المكتبة بما يتناسب مع حاجات برامج الدراسات العليا من خلال الحاقهم بالدورات التي يحتاجونها.	**0.683	0.00	**0.708	0.00

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
21	تستخدم المكتبة التقنيات الحديثة في المكتبة في إطار شبكة الانترنت.	**0.844	0.00	**0.779	0.00
22	أعتقد أن مقتنيات المكتبة تتلاءم مع احتياجات البحث العلمي.	**0.743	0.00	**0.709	0.00
23	ترتبط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات الأخرى ومراكز البحث العلمي.	**0.787	0.00	**0.760	0.00
24	يتوفرلدى المكتبة ربط مباشر بين أنظمة الحاسبات والاجهزه الأخرى.	**0.683	0.00	**0.622	0.00
25	يتوفر في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية.	**0.652	0.00	**0.531	0.00
26	تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني يسهل استخدامه من قبل المستفيدين.	**0.697	0.00	**0.623	0.00
27	توفر المكتبة الأجهزة حديثة.	**0.742	0.00	**0.657	0.00
28	تستخدم المكتبة نظام معلومات يواكب التطورات الحديثة.	**0.655	0.00	**0.518	0.00
29	تشترك المكتبة بالمجلات العالمية.	**0.674	0.00	**0.534	0.00
30	يتم الوصول إلى المعلومة بطريقة سهلة.	**0.667	0.00	**0.878	0.00

*P≤ 0.05
**P≤ 0.01

يتبين من الجدول (4) أن جميع قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية تراوحت بين (0.301- 0.878) وهي قيم موجبة ودالة عند مستوى الدلالة (0.05≥ α)، وهذا يدل على أن فقرات المقياس تتمتع بصدق الاتساق الداخلي.

ثانياً: ثبات الأداة

يقصد بالثبات هو مدى خلو درجات الأداة من الأخطاء غير المنتظمة (أخطاء الصدفة) التي تحدث أثناء عملية القياس، أي أن الاختبار يكون ثابتاً إذا كان يقيس سمة معينة قياساً متسقاً في الظروف المتباينة التي تؤدي إلى حدوث أخطاء القياس، فالثبات يعني الاتساق والدقة في القياس. (عودة، 2002)

حيث تم تقدير الثبات في هذه الدراسة بطريقة ثبات الاتساق الداخلي من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) طالباً وطالبة من داخل مجتمع الدراسة وخارج عينتها، حيث تم استخدام معادلة كرونباخ الفا لتقدير معامل الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، والجدول الآتي يبين هذه النتائج.

جدول(5)

قيم معاملات الثبات المطبق على العينة الاستطلاعية

المجال	معامل ثبات كرونباخ الفا
رأي الطلاب في الخدمات المكتبية	0.857
رأي الطلاب في موظفين المكتبة	0.861
رأي الطلاب في أجهزة المكتبة	0.896
الكلي	0.947

ويتبين من خلال جدول (5) أن قيمة معامل ثبات كرونباخ الفا للمجال الأول تساوي (0.857) وللمجال الثاني تساوي(0.861) وللمجال الثالث تساوي(0.896) وللكلي تساوي(0.947) وجميع قيم معاملات كرونباخ الفا، مرتفعة وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

6.3 المعالجات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

1. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق البناء الداخلي للمقياس.

2. معامل كرونباخ الفا لحساب ثبات الاستقرار الداخلي.

3. معامل التجزئة النصفية.

4. تحليل التباين الثنائي.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة، ومعرفة مدى رضا الطلبة عن هذه الخدمات، وهل توجد فروق في رضا الطلبة يمكن أن تعزى إلى متغير الكلية والنوع الاجتماعي، ويتناول هذا الفصل عرضاً لأهم نتائج الدراسة، وقد تم التوصل للنتائج التالية:

1.4 عرض النتائج

السؤال الأول: ما هي دلالات صدق مقياس خدمات وحدة المكتبة في جامعة مؤتة؟

للتحقق من صدق المقياس اتبعت الباحثة عدداً من الطرق وهي:

أولاً : **صدق المحتوى:** قامت الباحثة بعرض الأداة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من الأساتذة في جامعة مؤتة وبلغ عددهم (10) محكمين كما بينها الملحق (ب)، وذلك للتأكد من درجة مناسبة الفقرة ووضوحها وانتمائها للهدف، وسلامة الصياغة اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم حذف فقرة واحدة من المجال الأول، وتعديل بعض الفقرات ليصبح عدد فقرات الاستبانة (29) فقرة.

ثانياً: **صدق الاتساق الداخلي:**

قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين فقرات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس من خلال البرنامج الإحصائي (spss)، والجدول (6) يوضح قيمة معامل ارتباط الفقرة مع المجال الذي تتبع له الفقرة ومع الدرجة الكلية للمقياس ومستوى دلالة معامل الارتباط.

جدول(6)

معامل الارتباط بين أداء أفراد عينة الثبات على كل فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
1	تشكل المكتبة الجامعية المصدر الأساسي للمعلومات التي يحتاجها الطالب للأغراض البحث العلمي.	**0.584	0.00	*0.383	0.01
2	تشجيع الهيئة الطلبة للدخول وتفعيل البحث العلمي.	**0.621	0.00	**0.62	0.00
3	توفر المكتبة الأجهزة الحاسوبية الحديثة لتسهيل البحث.	**0.683	0.00	**0.659	0.00
4	يلتزم الموظفين في المكتبة بأوقات الدوام الرسمي.	**0.605	0.00	**0.558	0.00
5	تستخدم المكتبة لوحات توضيحية وإرشادية لمواضيع المكتبة.	**0.625	0.00	**0.565	0.00
6	تتناسب مساحة المكتبة مع حاجات مستخدميها.	**0.493	0.00	**0.544	0.00
7	تتميز المكتبة بالترتيب وسهولة الوصول للكتب المطلوبة.	**0.646	0.00	**0.739	0.00
8	تشترك المكتبة في نظام إعارة تبادلية مع المكتبات المحلية والعالمية لخدمة المستفيدين.	**0.505	0.00	**0.515	0.00
9	تقدم المكتبة الخدمات المعلوماتية بدرجة مرضية.	**0.568	0.00	**0.622	0.00
10	يتمتع العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة المهنية.	**0.742	0.00	**0.661	0.00
11	يمارس العاملون في المكتبة بأعمالهم بفاعلية.	**0.742	0.00	**0.695	0.00
12	توفر المكتبة العدد اللازم من العاملين لتقديم الخدمات المكتبية.	**0.732	0.00	**0.625	0.00
13	ينجز العاملون كمية كافية من متطلبات العمل اليومي.	**0.688	0.00	**0.648	0.00
14	توجد ساعات استراحة في المكتبة لا تؤثر على سير العمل فيها.	**0.501	0.00	**0.671	0.00
15	تقدم المكتبة الحوافز للعاملين في المكتبة لزيادة نشاطهم الوظيفي.	**0.634	0.00	**0.735	0.00
16	لدى موظف المكتبة بالقدرة على المحافظة على الوقت واستغلاله بشكل منتج.	**0.668	0.00	**0.598	0.00
17	يتمتع الموظفون في المكتبة بسعة الاطلاع.	**0.696	0.00	**0.826	0.00
18	يتعامل الموظفون في المكتبة مع المستفيدين بلباقة واحترام.	**0.698	0.00	**0.650	0.00
19	تحرص الجامعة على تطوير كفاءة العاملين في المكتبة بما يتناسب مع حاجات برامج الدراسات العليا من خلال إلحاقهم بالدورات التي يحتاجونها.	**0.683	0.00	**0.590	0.00
20	تستخدم المكتبة التقنيات الحديثة في المكتبة في إطار شبكة الانترنت.	**0.686	0.00	**0.49	0.00
21	أعتقد أن مقتنيات المكتبة وتتلاءم مع احتياجات البحث العلمي.	**0.706	0.00	**0.629	0.00
22	ترتبط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات الأخرى ومراكز البحث العلمي.	**0.522	0.00	**0.622	0.00

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
23	يتوفر لدى المكتبة ربط مباشر بين أنظمة الحاسبات والأجهزة الأخرى.	**0.706	0.00	**0.564	0.00
24	يتوفر في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية.	**0.582	0.00	**0.587	0.00
	تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني يسهل استخدامه من قيل المستفيدين.	**0.668	0.00	**0.590	0.00
26	توفر المكتبة الأجهزة الحديثة.	**0.689	0.00	**0.610	0.00
27	تستخدم المكتبة نظام معلومات يواكب التطورات الحديثة.	**0.694	0.00	**0.689	0.00
28	تشترك المكتبة بالمجلات العالمية.	**0.659	0.00	**0.603	0.00
29	يتم الوصول إلى المعلومة بطريقة سهلة.	**0.623	0.00	**0.686	0.00

*P≤ 0.05
**P≤ 0.01

يتبين من الجدول (6) أن جميع قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية تراوحت بين (0.383− 0.826) وهي قيم موجبة ودالة عند مستوى الدلالة (0.05≥ α)، وهذا يدل على أن فقرات المقياس يتمتع بدرجة جيدة من الصدق. (عودة،2002).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما هي دلالات ثبات مقياس خدمات وحدة المكتبة في جامعة مؤتة؟

تم تقدير ثبات مقياس خدمات وحدة المكتبة في جامعة مؤتة وذلك باستخدام طريقتي التجزئة النصفية ومعامل كرونباخ الفا حيث تم حساب قيمة المعاملين على عينة التطبيق الكلية، وكانت النتائج على عينة التطبيق الكلية:

أولاً : معامل كرونباخ ألفا:

تم تطبيق أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (388) طالباً وطالبة، وتم تقدير معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفا، والجدول (7) يبين قيم معاملات الثبات.

جدول(7)

قيم معاملات الثبات المطبق على العينة الكلية

المجال	معامل الثبات
رأي الطلاب في الخدمات المكتبية	0.851
رأي الطلاب في موظفين المكتبة	0.898
رأي الطلاب في أجهزة المكتبة	0.879
الكلي	0.942

ويتبين من خلال الجدول رقم (7) أن قيمة معامل كرونباخ الفا للمجال الأول تساوي (0.851) وللمجال الثاني تساوي(0.898) وللمجال الثالث تساوي(0.879) وللكلي تساوي(0.942) وجميع قيم معاملات كرونباخ الفا، مرتفعة وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ثانياً: طريقة التجزئة النصفية:

استخدمت الباحثة درجات عينة التطبيق الكلية لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث قامت بتجزئة الاستبانة إلى نصفين، ومن ثم حساب معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان_ براون بين النصفين، وبلغ معامل الارتباط بين نصفي الاستبانة (0.919)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات وحدة المكتبة المقدمة لهم في جامعة مؤتة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح في الجدول (8).

أولاً : على مستوى الدرجة الكلية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على المجالات والدرجة الكلية، حيث كانت كما هي موضحة في جدول (8)

جدول(8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
الخدمات المكتبية	3.78	0.71	1	مرتفع
موظفين المكتبة	3.48	0.82	2	متوسط
أجهزة المكتبة	3.36	0.88	3	متوسط
الكلي	3.54	0.69		متوسط

يتبين من الجدول (8) أن درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات وحدة المكتبة المقدمة لهم في جامعة مؤتة جاءت متوسطاً، وبمتوسط حسابي (3.54)، وانحراف معياري (0.69)، وجاء المجال (الخدمات المكتبية) في المرتبة الأولى وبتقدير مرتفع، وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وانحراف معياري (0.71)، وجاء ثانياً المجال (موظفين المكتبة) بمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (0.82) وبتقدير متوسط، فيما جاء المجال (أجهزة المكتبة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (0.88)وبتقدير متوسط أيضاً .

ثانياً: على مستوى المجالات

- **رأي الطلبة في الخدمات المكتبية**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجال **رأي الطلبة في الخدمات المكتبية**، حيث كانت كما هي موضحة في جدول (9)

جدول(9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية في وحدة المكتبة في جامعة مؤتة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
6	تتناسب مساحة المكتبة مع حاجات مستخدميها.	4.21	1.03	1	مرتفع
4	يلتزم الموظفين في المكتبة بأوقات الدوام الرسمي.	4.05	1.15	2	مرتفع
5	تستخدم المكتبة لوحات توضيحية وإرشادية لمواضيع المكتبة.	3.91	1.24	3	مرتفع
1	تشكل المكتبة الجامعية المصدر الأساسي للمعلومات التي يحتاجها الطالب للأغراض البحث العلمي.	3.82	1.21	4	مرتفع
7	تتميز المكتبة بالترتيب وسهولة الوصول للكتب المطلوبة.	3.76	1.28	5	مرتفع
2	تشجيع الهيئة الطلبة للدخول وتفعيل البحث العلمي.	3.71	1.12	6	مرتفع
8	تشترك المكتبة في نظام إعارة تبادلية مع المكتبات المحلية والعالمية لخدمة المستفيدين.	3.59	1.29	7	متوسط
3	توفر المكتبة الأجهزة الحاسوبية الحديثة لتسهيل البحث.	3.51	1.32	8	متوسط
9	تقدم المكتبة الخدمات المعلوماتية بدرجة مرضية.	3.45	1.13	9	متوسط
	الكلي	3.78	0.71		مرتفع

يتبين من الجدول(9) أن **درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية في وحدة المكتبة في جامعة مؤتة** جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وانحراف معياري (0.71)، وحصلت فقرات مجال (الخدمات المكتبية) على درجات تفاوتت بين المرتفع والمتوسط، وتراوح المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (4.21-3.45)، وجاءت الفقرة رقم (6) والتي نصها (تتناسب مساحة المكتبة مع حاجات مستخدميها) بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.21) وانحراف معياري (1.03)، في حين جاءت الفقرة رقم (9) والتي نصها (تقدم المكتبة الخدمات المعلوماتية بدرجة مرضية) في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري (1.13).

- **رأي الطلبة في موظفين المكتبة**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجال **رأي الطلبة في موظفين المكتبة**، حيث كانت كما هي موضحة في جدول (10)

جدول(10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن موظفين المكتبة في وحدة المكتبة في جامعة مؤتة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
5	توجد ساعات استراحة في المكتبة لا تؤثر على سير العمل فيها.	3.70	1.08	1	مرتفع
4	ينجز العاملون كمية كافية من متطلبات العمل اليومي.	3.57	1.10	2	متوسط
9	يتعامل الموظفون في المكتبة مع المستفيدين بلباقة واحترام.	3.52	1.21	3	متوسط
2	يمارس العاملون في المكتبة بأعمالهم بفاعلية.	3.52	1.16	3	متوسط
3	توفر المكتبة العدد اللازم من العاملين لتقديم الخدمات المكتبية.	3.52	1.15	3	متوسط
1	يتمتع العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة المهنية.	3.51	1.17	4	متوسط
7	لدى موظف المكتبة بالقدرة على المحافظة على الوقت واستغلاله بشكل منتج.	3.48	1.15	5	متوسط
6	تقدم المكتبة الحوافز للعاملين في المكتبة لزيادة نشاطهم الوظيفي.	3.40	1.15	6	متوسط
10	تحرص الجامعة على تطوير كفاءة العاملين في المكتبة بما يتناسب مع حاجات برامج الدراسات العليا من خلال إلحاقهم بالدورات التي يحتاجونها.	3.31	1.15	7	متوسط
8	يتمتع الموظفون في المكتبة بسعة الاطلاع.	3.24	1.16	8	متوسط
	الكلي	3.48	0.82		متوسط

يتبين من الجدول(10) أن **درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن موظفين وحدة المكتبة في جامعة مؤتة** جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.48)، وانحراف معياري (0.82)، وحصلت فقرات مجال (موظفين المكتبة) على درجات تفاوتت على درجات متوسطة ما عدا الفقرة (5) التي حصلت على درجة مرتفعة، وتراوح المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (3.70-3.24)، وجاءت الفقرة رقم (5) والتي نصها (توجد ساعات استراحة في المكتبة لا تؤثر على سير العمل فيها) بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري (1.08)، في حين جاءت الفقرة رقم (8) والتي نصها (يتمتع الموظفون في المكتبة بسعة الاطلاع) في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.24) وانحراف معياري (1.16).

- **رأي الطلبة في أجهزة المكتبة**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجال **رأي الطلبة في أجهزة المكتبة**، حيث كانت كما هي موضحة في جدول (11)

جدول(11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن أجهزة المكتبة في وحدة المكتبة في جامعة مؤتة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
6	تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني يسهل استخدامه من قبل المستفيدين.	3.51	1.23	1	متوسط
4	يتوفر لدى المكتبة ربط مباشر بين أنظمة الحاسبات والأجهزة الأخرى.	3.48	1.02	2	متوسط
2	أعتقد أن مقتنيات المكتبة وتتلاءم مع احتياجات البحث العلمي.	3.46	1.10	3	متوسط
1	تستخدم المكتبة التقنيات الحديثة في المكتبة في إطار شبكة الانترنت.	3.43	1.25	4	متوسط
10	يتم الوصول إلى المعلومة بطريقة سهلة.	3.34	1.25	5	متوسط
3	ترتبط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات الأخرى ومراكز البحث العلمي.	3.34	1.19	5	متوسط
8	تستخدم المكتبة نظام معلومات يواكب التطورات الحديثة.	3.31	1.17	6	متوسط
7	توفر المكتبة الأجهزة الحديثة.	3.30	1.25	7	متوسط
5	يتوفر في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية.	3.26	1.22	8	متوسط
9	تشترك المكتبة بالمجلات العالمية.	3.17	1.28	9	متوسط
	الكلي	3.36	0.88		متوسط

يتبين من الجدول(11) أن **درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن أجهزة المكتبة في جامعة مؤتة** جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.36)، وانحراف معياري

(0.88)، وحصلت فقرات مجال (أجهزة المكتبة) جميعها على درجات متوسطة، وتراوح المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (3.51–3.17)، وجاءت الفقرة رقم (6) والتي نصها (تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني يسهل استخدامه من قيل المستفيدين) بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.51) وانحراف معياري (1.23)، في حين جاءت الفقرة رقم (9) والتي نصها (تشترك المكتبة بالمجلات العالمية) في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.17) وانحراف معياري (1.28).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات وحدة المكتبة تعزى لمتغير (الكلية والنوع الاجتماعي) والتفاعل بينهما؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الثنائي لدرجة **رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات وحدة المكتبة حسب متغيرات (الكلية والنوع الاجتماعي)**، والجدول(12) يبين ذلك:

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة **رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات وحدة المكتبة حسب متغيرات (الكلية والنوع الاجتماعي)**

المتغير	الفئة	العدد		الخدمات المكتبية	موظفين المكتبة	أجهزة المكتبة	الدرجة الكلية
النوع الاجتماعي	ذكر	158	المتوسط الحسابي	3.694	3.375	3.340	3.490
			الانحراف المعياري	0.69	0.81	0.93	0.70
	أنثى	230	المتوسط الحسابي	3.839	3.547	3.372	3.586
			الانحراف المعياري	0.72	0.82	0.84	0.68
الكلية	إنسانية	202	المتوسط الحسابي	3.903	3.497	3.419	3.606
			الانحراف المعياري	0.70	0.81	0.86	0.68
	علمية	186	المتوسط الحسابي	3.709	3.465	3.325	3.500
			الانحراف المعياري	0.71	0.93	0.88	0.69

تشير النتائج الواردة ي الجدول(9) إلى وجود فرق ظاهري في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة **رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات وحدة المكتبة حسب متغيرات (الكلية، والنوع الاجتماعي)**، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات تم استخدام تحليل التباين المتعدد كما هو مبين في الجدول (10).

جدول(10)

تحليل التباين الثنائي لأثر متغيرات**(الكلية والنوع الاجتماعي)** على درجة **رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات وحدة المكتبة**

مصدر التباين	المتغير التابع	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
الكلية	الخدمات المكتبية	2.630	1	2.630	5.255	.022
	موظفين المكتبة	.000	1	.000	.000	.712
	أجهزة المكتبة	.721	1	.721	.928	.336
	الكلي	.689	1	.689	1.451	.229
النوع الاجتماعي	الخدمات المكتبية	1.217	1	1.217	2.432	.042
	موظفين المكتبة	2.661	1	2.661	3.931	.030
	أجهزة المكتبة	.025	1	.025	.033	.856
	الكلي	.931	1	.931	1.962	.162
الخطأ	الخدمات المكتبية	192.682	385	.500		
	موظفين المكتبة	260.602	385	.677		
	أجهزة المكتبة	299.237	385	.777		
	الكلي	182.629	385	.474		
الكلي	الخدمات المكتبية	5741.383	388			
	موظفين المكتبة	4955.650	388			
	أجهزة المكتبة	4679.210	388			
	الكلي	5044.263	388			

يتضح من الجدول (12) بأنه لا توجد فروق في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية يمكن أن تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي في الدرجة الكلية حيث بلغت قيمة ف (1.962) بمستوى دلالة (0.162)، وفي مجال (أجهزة المكتبة)، حيث بلغت قيمة ف (0.033) بمستوى دلالة (0.856).

كما تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية في مجالي (الخدمات المكتبية، وموظفين المكتبة) يمكن أن تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي حيث بلغت قيمة ف (2.432، 3.931) بمستوى دلالة (0.042، 0.030) على التوالي، وعند الرجوع للمتوسطات الحسابية تبين أن الفرق كان لصالح الإناث في كلا المجالين حيث جاء متوسطهم الحسابي (3.839، 3.547) لمجالي الخدمات المكتبية وأجهزة المكتبة على الترتيب، فيما جاء متوسط الذكور للمجالين (3.694، 3.375).

كما تشير نتائج الجدول (12) بأنه لا توجد فروق في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية يمكن أن تعزى إلى متغير الكلية في الدرجة الكلية حيث بلغت قيمة ف (1.451) بمستوى دلالة (0.229)، وفي المجالين (موظفين المكتبة، أجهزة المكتبة)، حيث بلغت قيمة ت (0.000، 0.928) بمستوى دلالة (0.712، 0.336).

كما تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية في مجال (الخدمات المكتبية) يمكن أن تعزى إلى متغير الكلية حيث بلغت قيمة ف (5.255) بمستوى دلالة (0.022)، وعند الرجوع للمتوسطات الحسابية تبين أن الفرق كان لصالح طلبة الكليات الإنسانية بمتوسط حسابي (3.903)، فيما جاء متوسط طلبة الكليات العلمية (3.709).

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: ما معايير الأداء على مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم اشتقاق معايير الأداء على المقياس، بتحويل الدرجات الخام على المقياس إلى درجات معيارية (زائية)، ثم حولت إلى درجات جديدة بوسط حسابي (50)، وانحراف معياري (10)، ولمعرفة درجة مستوى الخدمات المكتبية

فإننا نحسب الدرجة الخام على المقياس، بجمع عدد الإجابات ولنفترض أن الدرجة كانت على المقياس ككل (29) درجة، ثم بعد ذلك نحدد الرتبة المئينية المقابلة لدرجته الخام وهي (52%)، أي أن الطالب الحاصل على درجة (29) في المقياس يقع تحته (52%) من مجتمع الدراسة، ثم نحدد مستوى الخدمات المكتبية للدرجة (29) وهنا لديه مستوى خدمات مكتبية منخفض، وقد استخرجت هذه النتيجة في الملحق (د)، وينطبق هذا المثال عل جميع الدرجات للمقياس ككل.

2.4 مناقشة النتائج

أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن مقياس خدمات وحدة المكتبة في جامعة مؤتة يتمتع بدرجة جيدة من الصدق حسب أراء المحكمين وطريقة صدق البناء، كما أن المقياس يتمتع بدرجة جيدة من الثبات حيث بلغ ثباته بطريقة كرونباخ ألفا (0.942)، وطريقة التجزئة النصفية (0.919).

كما خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى رضا طلبة جامعة مؤتة عن خدمات المكتبة المقدمة لهم كانت متوسطة وبمتوسط حسابي (3.54)، ويمكن القول أن مستوى الرضا هذه جيدة ولكن ليست ضمن الحد المطلوب، فالأصل أن تكون هذه الخدمات بمستوى مرتفع، لما لها من أهمية في خدمة العملية التعليمية ونجاح المسيرة التعليمية في الجامعة، وتعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن الخدمات في وحدة المكتبة لا زالت تتبع في بعض آلياتها الطرق التقليدية، وقد يكون السبب أن الموظفين في وحدة المكتبة قد يكونوا غير مؤهلين لدرجة تمكنهم من القيام بعملهم بشكل أفضل نظراً لقلة الدورات التدريبية التي يخضعون لها، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كل من (البادي،2007)، ودراسة (بوش،1994)، فيما تختلف هذه النتيجة مع دراسة (الشريدي،2000) التي أظهرت في نتائجها قلة الاستفادة من مكتبات الجامعة بسبب قلة مصادرها وخدماتها، وعدم ملائمة كلًا من مناخها الداخلي ومواعيد فتحها لظروف المترددين عليها، ودراسة (منجد،2002) التي أظهرت ضعف مستوى الخدمات المقدمة بتلك المكتبات، ووجود قصور شديد في أدائها حيث لم تحقق المعايير الدولية في خدماتها المقدمة إلى المستفيدين منها من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ودراسة

(عبدا لعال،2002) التي أظهرت عدم ملائمة مواقع بعض المكتبات محل الدراسة لتقديم الخدمة المكتبية وذلك من حيث بعد المكان، وصعوبة الوصول إليه، ودراسة (شرف،2012) التي أظهرت وجود نقص كبير بالخدمات التي تقدمها المكتبة ومقتنياتها والعاملين، وقلة عدد المصادر المعلومات المتاحة في المكتبات، انعدام التعاون والتبادل بين مكتبات الجامعات السورية وانحصار خدماتها على الإعارة الداخلية. ويمكن أن يعزى سبب الاختلاف إلى اختلاف الزمان والمكان الذي أجريت فيه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية في مجال (الخدمات المكتبية) تعزى إلى متغير الكلية لصالح طلبة الكليات الإنسانية، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن طلبة الكليات الإنسانية هم الأكثر ذهاباً إلى المكتبة لاستخراج المعلومات والبيانات التي تتعلق بمجالهم التعليمية وكتابة الأبحاث والتقارير المطلوبة منهم، كما أن طلبة الكليات العلمية يقضون جل وقتهم في المختبرات العلمية، مما جعل تقييم طلبة الكليات الإنسانية يأتي من كونهم أكثر مراجعة لهذه الكليات.

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية في مجالي (الخدمات المكتبية، وموظفين المكتبة) تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي ولصالح الإناث، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الطالبات أيضاً هم الفئة الأكثر ذهاباً والتزاماً بالبحث والمداومة على مراجعة المكتبة باستمرار والاطلاع بشكل أكثر ومستمر، وبالتالي يمكن تقييم الخدمات بصورة أفضل كونهن الطرف الأكثر متابعة للتطورات في المكتبة.

وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية تعزى إلى متغير الكلية في الدرجة الكلية، وفي المجالين (موظفين المكتبة، أجهزة المكتبة)، كما أظهرت عدم وجود فروق في درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المكتبية تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي في الدرجة الكلية وفي مجال (أجهزة المكتبة).ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن موظفين المكتبة وأجهزة المكتبة هي نفسها التي يتعامل معها طلبة الكليات العلمية والإنسانية وبالتالي تتقارب وجهات

نظرهم في ذلك، ولهذا السبب أيضاً لم تكن هناك فروق أيضاً بين الجنسين في مجال (أجهزة المكتبة).

3.4 التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن التوصية بما يلي:

1. إجراء دراسات مشابهة على وحدات ودوائر الجامعات المختلفة.
2. إجراء المزيد من الدراسات على متغيرات أخرى غير الواردة في هذه الدراسة.
3. الاهتمام برفع مستوى الخدمات في وحدة المكتبة لرفع درجة رضا الطلبة عن خدماتها المختلفة.
4. ضرورة تطبيق مقياس الخدمات المكتبية في جامعة مؤتة من قبل المسؤولين فيها.
5. إجراء دراسات أخرى تعمل على تطوير مقاييس لكافة الوحدات والدوائر في جامعة مؤتة

المراجع

أولاً : المراجع العربية:

إبراهيم، السعيد مبروك (2014) إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. – ص 7 ص 16. الطبعة الأولى.

إسماعيل، سعد (1988). **خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية الشاملة**، (ط2)، مصر، القاهرة: مكتب غريب.

أمين، علا حسني عباس (2001) مكتبات كليات التربية النوعية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب (فرع بني سويف)، جامعة القاهرة.

ابو عطايا،حسن رجب(2010)، تسويق خدمات المعلومات في الخدمات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين بقطاع غزة(رسالة ماجستير)،الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

البادي، وليد بن علي (2007) **تقييم دور المكتبات الجامعية في إدارة المعرفة في بيئاتها التعليمية:** المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس نموذجا من وجهة نظر طلبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية(كتاب).

الترتوري، محمد عوض، وجويحان، أغادير عرفات (2006) **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الدبيس، ماجد مصطفى (2014). **الثقافة والمكتبات**، الطبعة الأولى: عمان: دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

السالم، سالم بن محمد، (2007). **صناعة المعلومات في المملكة العربية السعودية: الرياض:** مكتبة الملك فهد الوطنية.

الشريدي، صالح محمود (2000). مكتبات جامعة قاريونس – دراسة ميدانية للخدمات والمستفيدين: رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة.

النشار، السيد (2002). **دراسات في المكتبات والمعلومات**. مصر: جامعة الإسكندرية.

النوايسة، غالب عوض (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات: عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الهنداوي، رامي حامد إبراهيم (2007). المكتبات الجامعية الفلسطينية الحاضر والمستقبل (رسالة ماجستيرغير منشورة). جامعة القاهرة، كلية الآداب، القاهرة، مصر.

برقان، أحمد ومهدي، عبد الله (2013) تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية، *مجلة العلوم الأنسانية*، 16(2)، 70 – 90.

بصبوص، محمد (2004) **مهارات الحاسوب: الحاسوب والبرمجيات الجاهزة.** عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

بطراوي، سامي (1996). **المكتبات في فلسطين دراسة مسحية حول واقع المكتبات والمكتبيين في فلسطين.** القدس، فلسطين.

بعيبع نادية، وبن غذفة، شريفة (2008) **المكتبات والخدمة المرجعية**، جمعية ستيفيس، الجزائر(كتاب).

بدوان،فاطمة (2008) الخدمات المكتبية والمعلوماتية في المكتبة. جامعة بيرزيت،رام الله، فلسطين.

حسين، كامل بهاء الدين (1997). **التعليم والمستقبل.** القاهرة: دار المعارف.

ربحي مصطفى عليان (1982). **المكتبات وأنواعها في المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات:** عمان: جمعية المكتبات الأردنية.

سعيد، أحمد حسن. (1992). **المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها وظائفها.** عمان: دار عمار.

شرف، إنعام إبراهيم (2012). واقع المكتبات الجامعية الحكومية السورية: دراسة ميدانية. *مجلة رسالة المكتبة*. مج47. ع 3.

قنديلجي، عامر إبراهيم (2008). **البحث العلمي: واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية.** عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عبد الرحمن (2009). **فاعلية الإدارة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية في المكتبات الجامعية بمحافظات غزة،** رسالة ماجستير غير منشورة: غزة: الجامعة الإسلامية.

عبد العال، محمود محمد بخيت (2002). مكتبات كليات جامعة الأزهر فرغ أسيوط– دراسة ميدانية: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية اللغة العربية بأسيوط، جامعة الأزهر.

عبد المالك بن السبتي (2004) **محاضرات في تكنولوجيا المعلومات**. قسنطينة (الجزائر): جامعة منتوري، ص 184 – 182.

عبد المعطي، ياسر يوسف (2005). **خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات:** القاهرة والكويت: دار الكتاب الحديث.

عبد الهادي، محمد فتحي ومحمود، أسامة السيد(2006). **مصادر وخدمات المعلومات المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات**. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

عليان، ربحي مصطفى (2010) **خدمات المعلومات**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عودة، احمد (2001). مبادىء في القياس والتقويم،: الاردن: اربد: دار الامل للنشر والتوزيع.

عودة، أحمد (2002). **القياس والتقويم في العملية التدريسية،** (ط5): الأردن: اربد: دار الأمل للنشر والتوزيع.

عودة، أحمد (2005). **القياس والتقويم في العملية التدريسية،** الأردن: عمان: دار الأمل للنشر والتوزيع.

علام،صلاح الدين (2002). القياس والتقويم التربوي والنفسي:أساسياته وتطبيقاته وتوجيهاته المعاصرة.القاهرة: دار الفكر العربي.

محمد، وائل رفعت علي(2014). نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

مرعي،حمد الله رسمي (2007). واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهات نظر المستفيدين (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس.

مطر، صالح يوسف(2009) مدى فاعلية برنامج مقترح لتنمية مهارات استخدام المكتبات الجامعية لدى طلبة جامعة الأزهر (رسالة ماجستير).جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

منجد، صبري أحمد طه (2001). المكتبات الجامعية في جامعة جنوب الوادي ودورها في البحث العلمي – دراسة ميدانية: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب (فرع بني سويف)، جامعة القاهرة.

موسى، غادة عبد المنعم (2006). **المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها، أدارتها، خدماتها، تسويقها**. الإسكندرية: دار الهدى للمطبوعات.

ثانياً: الكتب الأجنبية

Anwowie, S., amako, J.,& abrefa, A.(2015). Assessment of Sudents' Satisfaction of Quality in Takoradi Polytechnic: The Students' Perspective**: journal of education and practice**, *6* (29), 148-155.

Bush, E, (1993/1994). Needs assessment program, the University of Tennessee, Knoxville libraries 1993/1994. **ERIC** No. ED392810.

(ODLS) Online Dictionary for Library and Information Sciencehttp://Iu.com/odlis/search،cfm[cited 11/6/2008]

Kotler، p. (1999). **MARKETING MANAGEMENT: Analysis Planning Implementation and Control**, india: prentice-hall inc.

www.mutah.edu.jo (29/3/2016).

Soon, N., abd rahman & ahmed, M. (2014). E- Services Quality in Higher Education and Frequency of Use of the Services, **journal of education and practice**, 7(3), 1-10

Kelly, W. & Tomhave, W. (1988) A Study of Math Anxiety/Math Avoidance in Preservice Elementary. Arithmetic Teacher; Vol.32، No.5, PP51-53.

ملحق (أ)

الأداة بصورتها الأولية



جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

الدكتور / موظفين المكتبة /الطلاب.. المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أما بعد:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة تهدف إلى " بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة ". ولهذه الغاية قامت الباحثة بإعداد استبانه، وقد تم اختيار شخصكم الكريم لما تتمتعوا به من مساهمة فاعلة لتحكيم فقرات هذه الاستبانة وفقا للمجالات المرفقة. وذلك بعد اطلاعكم على نسخة الاستبانة.

ولهذا الغرض أرجو التكرم منكم بإبداء الرأي فيما يلي:

1) مدى ملائمة الفقرة للمجالات التي تقيسه.
2) مدى وضوح فقرات الاختبار (الصياغة اللغوية للفقرات).

مع خالص الشكر والتقدير لجهودكم

الباحثة

وفاء الربابعه

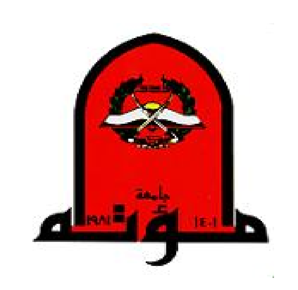
	رأي الطلاب في الخدمات المكتبية	وضوح الفقرة	
		واضحة	تحتاج لتعديل
1	تشكل المكتبة الجامعية المصدر الأساسي للمعلومات التي يحتاجها الطالب لإغراض البحث العلمي.		
2	تساهم المكتبة الجامعية بصورة فاعلة في تشجيع الطلبة للدخول على المكتبة.		
3	هل يتوافر بالمكتبة أجهزة حديثة تتيح الاطلاع على احدث الرسائل والكتب العلمية في مجال تخصصي.		
4	هل تلتزم أدارة المكتبة بمواعيد العمل الرسمية.		
5	هل يوجد في المكتبة إشارات إرشادية واستدلال تساعد المستخدمين على الوصول إلى المطلوب بسهولة.		
6	هل تتناسب مساحة المكتبة مع حاجات مستخدميها.		
7	هل الكتب موجودة في مكانها.		
8	تشارك المكتبة في نظام إعارة تبادلية مع المكتبات المحلية والعالمية لخدمة المستفيدين.		
9	يتمتع الطالب بدرجة عالية من الرضي عن الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبية الجامعية.		
10	هل تتوفر في المكتبة اللوحات الإرشادية والنشرات التعريفية والإجراءات والأنشطة المختلفة.		
	رأي الطلاب في موظفين المكتبة		
1	هل يتمتع العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة المهنية.		
2	هل يمارس العاملون في المكتبة إعمالهم بفاعلية.		

3	هل يكفي عدد العاملين في المكتبة لتقديم الخدمات المكتبية.		
4	يقوم العاملون بانجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي.		
5	هل توجد ساعات استراحة في المكتبة.		
6	هل يوجد تحفيز للعاملين في المكتبة لزيادة نشاطهم الوظيفي.		
7	لديه القدرة على المحافظة على الوقت واستغلاله بشكل منتج.		
8	يتمتع الموظفون في المكتبة بسعة الاطلاع.		
9	يتعامل الموظفون في المكتبة مع المستفيدين بلباقة واحترام.		
10	تقوم الجامعة بتطوير كفاءة العاملين في المكتبة بما يتناسب مع حاجات برامج الدراسات العليا.		
رأي الطلاب في أجهزة المكتبة			
1	هل تستخدم التقنيات الحديثة في المكتبة في أطار شبكة الانترنت.		
2	هل تفي مقتنيات المكتبة وتتلاءم مع احتياجات البحث العلمي.		
3	هل يتم ربط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات الأخرى ومراكز البحث العلمي.		
4	هل يتم الربط المباشر بين أنظمة الحاسبات والاجهزه الأخرى.		
5	يتوفر في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية.		
6	هل تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني يسهل استخدامه من قيل المستفيدين		

7	الأجهزة التي توجد في المكتبة حديثة.		
8	تستخدم المكتبة نظام معلومات يواكب التطورات الحديثة.		
9	تتوفر خدمة الاشتراك بالمجلات العالمية.		
10	يتم الوصول إلى المعلومة بطريقة سهلة.		

ملحق (ب)

الأداة بصورتها النهائية



جامعة مؤتة
كلية العلوم التربوية
قسم علم النفس

" السلام عليكم ورحمة الله وبركاته "

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " بناء مقياس الخدمات المكتبية لدى طلبة جامعة مؤتة ".
ولذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القياس والتقويم.
ترجو الباحثة التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة بكل دقة وموضوعية علما بأن الإجابات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، شاكرة لكم تعاونكم.

الباحثة
وفاء مطلق الربابعه

القسم الأول: البيانات الشخصية
أرجو وضع إشارة (X) في المربع المناسب:

الكلية: **إنسانية** ☐ **علمية** ☐

الجنس: **ذكر** ☐ **أنثى** ☐

	رأي الطلاب في الخدمات المكتبية	موافق بشكل كبير	موافق بشكل متوسط	موافق بشكل قليل	غير موافق بشكل متوسط	غير موافق بشكل كبير
1	تشكل المكتبة الجامعية المصدر الأساسي للمعلومات التي يحتاجها الطالب للأغراض البحث العلمي.					
2	تشجيع الهيئة الطلبة للدخول وتفعيل البحث العلمي.					
3	توفر المكتبة الأجهزة الحاسوبية الحديثة لتسهيل البحث.					
4	يلتزم الموظفين في المكتبة بأوقات الدوام الرسمي.					
5	تستخدم المكتبة لوحات توضيحية وإرشادية لمواضيع المكتبة.					
6	هل تتناسب مساحة المكتبة مع حاجات مستخدميها.					
7	تتميز المكتبة بالترتيب وسهولة الوصول للكتب المطلوبة.					
8	تشترك المكتبة في نظام إعارة تبادلية مع المكتبات المحلية والعالمية لخدمة المستفيدين.					
9	تقدم المكتبة الخدمات المعلوماتية بدرجة مرضية.					
	رأي الطلاب في موظفين المكتبة					
1	يتمتع العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة المهنية.					

					يمارس العاملون في المكتبة بأعمالهم بفاعلية.	2
					توفر المكتبة العدد اللازم من العاملين لتقديم الخدمات المكتبية.	3
					ينجز العاملون كمية كافية من متطلبات العمل	4
					توجد ساعات استراحة في المكتبة لا تؤثر على سير العمل فيها.	5
					تقدم المكتبة الحوافز للعاملين في المكتبة لزيادة نشاطهم الوظيفي.	6
					لدى موظف المكتبة القدرة على المحافظة على الوقت واستغلاله بشكل منتج.	7
					يتمتع الموظفون في المكتبة بسعة الاطلاع.	8
					يتعامل الموظفون في المكتبة مع المستفيدين بلباقة واحترام.	9
					تحرص الجامعة على تطوير كفاءة العاملين في المكتبة بما يتناسب مع حاجات برامج الدراسات العليا من خلال إلحاقهم بالدورات التي يحتاجونها.	10
					رأي الطلاب في أجهزة المكتبة	
					تستخدم المكتبة التقنيات الحديثة في المكتبة في إطار شبكة الانترنت.	1
					أعتقد أن مقتنيات المكتبة تتلاءم مع احتياجات البحث العلمي.	2

3	ترتبط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات الأخرى ومراكز البحث العلمي.					
4	يتوفر لدى المكتبة ربط مباشر بين أنظمة الحاسبات والأجهزة الأخرى.					
5	يتوفر في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية.					
6	تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني يسهل استخدامه من قبل المستفيدين.					
7	توفر المكتبة الأجهزة الحديثة.					
8	تستخدم المكتبة نظام معلومات يواكب التطورات الحديثة.					
9	تشترك المكتبة بالمجلات العالمية.					
10	يتم الوصول إلى المعلومة بطريقة سهلة.					

ملحق (ج)

أسماء محكمي الإستبانة

أسماء محكمي الاستبانة

الرقم	الاسم	التخصص
1	الأستاذ الدكتور محمد الربابعة	أساليب تدريس عامة
2	الدكتور حسين عشيبات	قياس وتقويم
3	الدكتور باسم حوامده	إدارة تربوية
4	الدكتور نواف سماره	مناهج وأساليب علوم
5	الدكتورة لمياء الهواري	رئيس قسم الإرشاد
6	الدكتور محمد عبد الرحمن	تربية خاصة
7	الدكتور عمر الهويمل	مناهج عربي
8	رائد الصرايرة	تكنولوجيا تعليم
9	يوسف البطوش	مساعد مدير وحدة المكتبة
10	سكينة الرفوع	طالبة قياس وتقويم

ملحق (د)

كتاب تسهيل المهمة

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة مؤتة

مكتب الرئيس

MU'TAH UNIVERSITY

President Office

الرقم : ١٠/١١٤/ ٩١٢

التاريخ : ١٤/جمادى الأولى/١٤٣٧هـ

الموافق : ٢٣/٢/٢٠١٦م

Ref. :

Date :

الأستاذ الدكتور عميد **المحترم**

الدكتور القائم بأعمال عميد **المحترم**

تحية طيبة، وبعد:

فيرجى إجراء ما يلزم؛ لتسهيل مهمة الطالبة وفاء مطلق الربابعة، والتي تدرس في جامعة مؤتة ببرنامج ماجستير القياس والتقويم، في توزيع استبانة دراستها الموسومة بـ: "**بناء مقياس لتقييم الخدمات المكتبية في جامعة مؤتة**"، على المعنيين لديكم؛ لغايات الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإعداد هذه الدراسة، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

واقبلوا الاحترام،،،

رئيس الجامعة

نائب الرئيس لشؤون الكليات الإنسانية

وشؤون الطلبة والمجتمع

أ.د. عبد الحميد إبراهيم المجالي

نسخة/ عميد كلية الدراسات العليا

65

٥٦٢/١٠٥

ملحق (هـ)

الرتب المئينية والعلامات المعيارية لمقياس الخدمات المكتبة

الرتب المئينية والعلامات المعيارية لمقياس الخدمات المكتبة

الدرجة الخام	الرتبة المئينية	الدرجة الزائية	الدرجة التائية
29	0.52	−3.02	19.76
30	0.52	−2.94	20.61
32	0.52	−2.80	22.04
33	0.52	−2.69	23.15
36	0.52	−2.48	25.16
37	0.52	−2.45	25.53
40	0.52	−2.24	27.59
41	0.52	−2.15	28.49
43	2.06	−2.03	29.71
44	2.58	−1.96	30.40
45	2.58	−1.87	31.30
46	3.35	−1.81	31.93
47	3.87	−1.68	33.20
48	3.87	−1.63	33.73
49	5.93	−1.60	33.99
51	7.47	−1.46	35.37
52	8.76	−1.35	36.53
53	9.28	−1.32	36.80
54	10.82	−1.25	37.54
55	11.60	−1.17	38.33
56	13.14	−1.10	38.97
57	13.92	−1.03	39.66
58	14.95	−0.96	40.40
59	16.49	−0.89	41.08
60	17.78	−0.81	41.93
61	20.36	−0.75	42.51
62	22.16	−0.66	43.41

الدرجة التائية	الدرجة الزائية	الرتبة المئينية	الدرجة الخام
43.99	−0.60	25.26	63
44.68	−0.53	27.58	64
45.37	−0.46	29.38	65
46.11	−0.39	33.25	66
46.80	−0.32	35.57	67
47.65	−0.24	37.89	68
48.28	−0.17	41.24	69
49.02	−0.10	44.59	70
49.66	−0.03	47.42	71
50.40	0.04	50.00	72
51.08	0.11	52.84	73
51.83	0.18	56.19	74
52.51	0.25	59.54	75
53.31	0.33	61.34	76
54.05	0.40	63.14	77
54.68	0.47	64.95	78
55.37	0.54	68.30	79
56.43	0.64	70.88	80
56.90	0.69	73.45	81
57.59	0.76	75.52	82
58.23	0.82	77.06	83
58.97	0.90	79.12	84
59.66	0.97	81.19	85
60.50	1.05	81.70	86
61.14	1.11	83.76	87
61.93	1.19	86.08	88
62.67	1.27	87.63	89
63.31	1.33	88.92	90

الدرجة التائية	الدرجة الزائية	الرتبة المئينية	الدرجة الخام
63.94	1.39	90.98	91
64.68	1.47	92.27	92
65.42	1.54	93.56	93
66.22	1.62	94.59	94
68.28	1.83	95.36	97
70.71	2.07	95.88	100